WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Ebrill 2009

Cyf: 243A2009

Arolygiad Hydref 2006

Grŵp Tai Cadarn

Cynnwys

Crynodeb	4
Adroddiad Manwl	
Mae Grŵp Tai Cadarn yn sefydliad sefydledig sy'n gwasanaethu cymunedau yn y De a'r Canolbarth	7
Roedd gan Grŵp Tai Cadarn 'le i wella'n sylweddol' o ran ei drefniadau ar gyfer ei gydberthynas â phreswylwyr	8
Roedd gan Grŵp Tai Cadarn drefniadau 'boddhaol' ar waith ar gyfer cyfle cyfartal	13
Roedd Grŵp Tai Cadarn wedi mabwysiadu dull 'da' o ddarparu tai	15
Roedd gwasanaeth rhenti GrŵpTai Cadarn yn 'foddhaol'	16
Roedd gwasanaeth gosod Grŵp Tai Cadarn yn 'foddhaol' ac roedd elfennau o arfer da mewn perthynas â'i ddull o osod tai yn seiliedig ar ddewis	18
Roedd gan drefniadau Grŵp Tai Cadarn ar gyfer rheoli ei dai 'le i wella'n sylweddol'	22
Roedd gan drefniadau Grŵp Tai Cadarn ar gyfer cynnal a chadw ei dai 'le i wella'n sylweddol'	24
Roedd gan Grŵp Tai Cadarn drefniadau 'boddhaol' ar gyfer pobl ag anghenion cymorth	29
Roedd dull Grŵp Tai Cadarn o sicrhau gwelliant parhaus yn 'codi safonau o ran darparu gwasanaethau'	30
Atodiadau	
Y ddau gwestiwn a'r derminoleg a ddefnyddiwyd	34
Crynodeb o ddisgwyliadau perthnasol Cod Rheoliadol Llywodraeth y Cynulliad	36
Argymhellion	38

Statws yr adroddiad hwn

Paratowyd y ddogfen hon at ddefnydd mewnol Grŵp Tai Cadarn fel rhan o'r gwaith a gyflawnir yn unol â swyddogaethau statudol, y Cod Ymarfer Archwilio ac Arolygu a'r 'Datganiad o Gyfrifoldebau' a gyhoeddwyd gan Archwilydd Cyffredinol Cymru.

Nid yw Swyddfa Archwilio Cymru (yr Archwilydd Cyffredinol a'i staff) yn atebol i unrhyw aelod, cyfarwyddwr, swyddog, na chyflogai arall yn unigol, nac i unrhyw drydydd parti.

Os ceir cais am wybodaeth y gall y ddogfen hon fod yn berthnasol iddi, tynnir sylw at y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd o dan adran 45 o Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae Cod adran 45 yn nodi'r arfer a ddisgwylir gan awdurdodau cyhoeddus wrth ymdrin â cheisiadau, yn cynnwys ymgynghori â thrydydd parti perthnasol. Mewn perthynas â'r ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru (a, lle y bo'n gymwys, ei archwilydd penodedig) yn drydydd parti perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â datgelu neu ailddefnyddio'r ddogfen hon i Swyddfa Archwilio Cymru yn infoofficer@wao.gov.uk.

Crynodeb

Mae Llywodraeth y Cynulliad wedi penodi Swyddfa Archwilio Cymru i gynnal arolygiadau o gymdeithasau tai yng Nghymru

1 Mae Llywodraeth y Cynulliad wedi penodi Swyddfa Archwilio Cymru i gynnal arolygiadau o gymdeithasau tai yng Nghymru, o dan adran 96c o Ddeddf Llywodraeth Cymru 1998. Mae arolygiadau'n asesu sut mae cymdeithasau'n bodloni disgwyliadau Llywodraeth y Cynulliad, fel y nodir yn ei Chod Rheoliadol ar gyfer Cymdeithasau Tai yng Nghymru, Mawrth 2006 (y Cod Rheoliadol). Ceir crynodeb o'r disgwyliadau perthnasol yn Atodiad 1.

2 Mae arolygiadau yn canolbwyntio ar ansawdd gwasanaethau landlordiaid a ddarperir i breswylwyr, ac ni all adroddiadau arolygu roi unrhyw sicrwydd am y safonau llywodraethu na rheoli ariannol a weithredir gan gymdeithasau.

3 Roedd y tîm arolygu yn cynnwys Carol Kay, Ciaran Johnson, a Joe Tambe. Ceisiodd yr arolygwyr ateb dau gwestiwn allweddol mewn perthynas â'r Gymdeithas:

- A yw'r Gymdeithas yn darparu gwasanaethau o safon dda?
- A yw'r Gymdeithas yn sicrhau gwelliant parhaus mewn gwasanaethau?

4 Cymhwysir y cwestiwn cyntaf at amrywiaeth o feysydd gwasanaeth a chymhwysir yr ail gwestiwn at y Gymdeithas gyfan mewn perthynas â gwasanaethau a arolygir. Disgrifir y dyfarniadau a ddefnyddiwyd wrth ateb y ddau gwestiwn yn Atodiad 2.

5 Cynhaliwyd yr arolygiad o Grŵp Tai Cadarn (y Grŵp) ym mis Hydref 2006, ac mae'r dyfarniadau a nodir yn yr adroddiad hwn yn seiliedig ar ein canfyddiadau bryd hynny. Cawsom gryn anhawster yn cwblhau adroddiad yr arolygiad ac, o ganlyniad i'r amser a oedd wedi mynd heibio rhwng yr arolygiad a'r dyddiad disgwyliedig ar gyfer cyhoeddi'r adroddiad hwn, ar gais y Grŵp, cynhaliwyd adolygiad dilynol gennym o'r tri maes gwasanaeth y barnwyd gennym fod ganddynt 'le i wella'n sylweddol', sef cydberthynas â phreswylwyr, rheoli tai a chynnal a chadw tai. Cynhaliwyd yr adolygiad dilynol gennym ym mis Rhagfyr 2008. Ceir crynodeb o ganlyniadau'r gwaith dilynol ym mharagraff 7. Nodir manylion pellach ar ddiwedd adrannau perthnasol yr adroddiad.

Roedd Grŵp Tai Cadarn yn darparu gwasanaethau 'da' mewn un maes gwasanaeth, gwasanaethau 'boddhaol' mewn pedwar maes gwasanaeth ac roedd ganddo 'le i wella'n sylweddol' mewn tri maes gwasanaeth'

6 Roedd ei drefniadau ar gyfer darparu tai yn 'dda' ac roedd ei drefniadau ar gyfer cyfle cyfartal, rhenti, gosod a thai i bobl ag anghenion cymorth yn 'foddhaol'. Roedd gan ei drefniadau ar gyfer ei gydberthynas â phreswylwyr, rheoli tai a chynnal a chadw tai 'le i wella'n sylweddol'.

7 Edrychodd ein hadolygiad dilynol ym mis Rhagfyr 2008 ar y tri maes gwasanaeth yr aseswyd bod ganddynt 'le i wella'n sylweddol', er mwyn cadarnhau pa un a oedd y gwasanaethau hynny wedi gwella ers yr arolygiad ym mis Hydref 2006. Nodwyd y canlynol:

- Bu gwelliannau sylweddol yn nhrefniadau'r Grŵp ar gyfer ei gydberthynas â phreswylwyr ers yr arolygiad ym mis Hydref 2006.
- Er nad oedd llawer o dystiolaeth bod ansawdd gwasanaeth y Grŵp i'w breswylwyr wedi gwella, roedd y Grŵp wedi buddsoddi i ddatblygu ei wasanaeth rheoli tai, gan ddarparu sylfaen gadarn ar gyfer gwella gwasanaethau yn y dyfodol.
- O ran cynnal a chadw tai, er bod gwelliannau amlwg mewn perthynas â gwasanaethu systemau nwy a chael gafael ar y gwasanaeth er mwyn rhoi gwybod am waith atgyweirio, roedd problemau o hyd gyda'r gwasanaeth y tu allan i oriau ac nid oedd digon o wybodaeth i gadarnhau ansawdd y gwasanaeth cynnal a chadw. Nid oedd unrhyw welliant amlwg i'w weld yn y meysydd allweddol gwerth am arian ac ansawdd gwaith.

Roedd Grŵp Tai cadarn yn 'codi safonau o ran darparu gwasanaethau'

8 Roedd y Grŵp yn sicrhau bod cyfrifoldebau rhwng gwahanol rannau o'r Grŵp yn cael eu gwahanu'n glir. Roedd gan y Grŵp gyfeiriad strategol clir ac roedd yn cydnabod bod angen datblygu ffyrdd o sicrhau y câi amcanion strategol eu cyflawni. Er bod trefniadau rheoli perfformiad y Grŵp yn sicrhau ffocws ar berfformiad busnes, roedd angen iddo ehangu amrywiaeth y mesurau a oedd yn cael eu hadolygu er mwyn sicrhau bod gwasanaethau landlord yn cael eu gwerthuso a'u gwella. Cydnabu'r Grŵp yr angen i adolygu ei ddull o sicrhau gwelliant parhaus. Gellid nodi gwelliannau mewn rhai meysydd gwasanaeth. Nid oedd cynlluniau'r Grŵp yn cynnwys digon o ffocws ar adnoddau, terfynau amser a chyfrifoldeb i sicrhau y caent eu gweithredu'n llwyddiannus, ac nid oeddent yn galluogi i'r amrywiaeth o weithgareddau gael eu cydgysylltu i sicrhau defnydd effeithiol o adnoddau.

Roedd Grŵp Tai Cadarn yn dangos arfer da mewn nifer o feysydd gwasanaeth

9 Canllawiau ar y fewnrwyd i staff ar ddarparu gwasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg:

- Roedd y Grŵp yn rhoi amrywiaeth o ganllawiau ymarferol a defnyddiol i'r staff drwy ei fewnrwyd i sicrhau eu bod yn gallu darparu gwasanaeth o ansawdd drwy gyfrwng y Gymraeg.

10 Cynllun prydlesu i bobl ddigartref:

- Roedd y Grŵp yn darparu cartrefi, wedi'u caffael ar y farchnad agored heb ddefnyddio grant, i Gyngor Bwrdeistref Sirol Tor-faen, er mwyn darparu llety interim neu dros dro i deuluoedd digartref.

11 Cynllun Gosod yn Seiliedig ar Ddewis Homes4U:

- Y Grŵp oedd y cyntaf yng Nghymru i weithio gyda chofrestr tai ar y cyd mewn perthynas â chynllun gosod yn seiliedig ar ddewis - Homes4U ym Mro Morgannwg. Bu'r cynllun hwn ar waith ers tua tair blynedd ac roedd wedi gwella'r dewis a oedd ar gael i ymgeiswyr ac wedi cyfrannu at wella perfformiad.

Mae'r adroddiad hwn yn gwneud argymhellion i helpu i ddatblygu gwasanaethau Grŵp Tai Cadarn ymhellach

12 Mae'r adroddiad yn cynnwys argymhellion ar gyfer gwella ym mhob un o'r meysydd a archwiliwyd. Mae'r rhain yn seiliedig ar ganfyddiadau arolygiad mis Hydref 2006 ac fe'u nodir gyda'i gilydd yn Atodiad 3.

Mae'n ofynnol i Grŵp Tai Cadarn weithredu mewn ymateb i'r adroddiad terfynol

13 Bydd yr adroddiad terfynol a sylwadaeth y Grŵp arno ar gael ar wefan Swyddfa Archwilio Cymru (www.wao.gov.uk), sydd hefyd yn cynnwys cyfeiriad at arfer da a nodwyd yn ystod yr arolygiad hwn ac mewn arolygiadau eraill.

14 Mae'n ofynnol i'r Grŵp roi ein crynodeb ar wahân o'r adroddiad hwn i denantiaid a rhanddeiliaid allweddol o fewn wyth wythnos i'w gyhoeddi. Dylai'r Grŵp hefyd lunio sylwadaeth a Chynllun Gweithredu sy'n nodi sut y bydd yn ymateb i ganfyddiadau'r arolygiad o fewn wyth wythnos i'w gyhoeddi.

15 Bydd yr Arolygydd Arweiniol yn adolygu'r Cynllun Gweithredu, gan gadarnhau a yw'n dderbyniol neu nodi unrhyw newidiadau angenrheidiol, a bydd yn gwneud argymhellion i Lywodraeth y Cynulliad o ran amlder adolygiadau cynnydd. Bydd Cydgysylltydd Rheoleiddio'r Cynulliad a neilltuwyd i'r Grŵp yn cynnal yr adolygiadau cynnydd a, chan ymgynghori â'r Arolygydd Arweiniol, yn 'cymeradwyo' cwblhau'r Cynllun Gweithredu.

Mae Grŵp Tai Cadarn yn sefydliad sefydledig sy'n gwasanaethu cymunedau yn y De a'r Canolbarth

16 Roedd Grŵp Tai Cadarn yn cynnwys Grŵp Tai Cadarn Cyf a Chymdeithas Tai Newydd (1974) Cyf. Roedd yr arolygiad hwn yn canolbwyntio ar y gwasanaethau landlord a ddarperir gan Gymdeithas Tai Newydd ac ar wasanaethau cymorth cysylltiedig a ddarperir gan Grŵp Tai Cadarn. Ar 31 Mawrth 2006, roedd Cymdeithas Tai Newydd yn rheoli 2,353 o gartrefi i deuluoedd, pobl sengl, pobl hŷn a gweithwyr allweddol. Roedd y Grŵp yn gwasanaethu cymunedau 10 ardal awdurdod unedol. Ei brif ardaloedd gweithredu oedd Bro Morgannwg, Rhondda Cynon Taf, Powys a Chastell-nedd Port Talbot, ac roedd ganddo nifer gyfyngedig o eiddo yng Nghaerffili, Sir Gaerfyrddin, Caerdydd, Ceredigion, Merthyr Tudful, Tor-faen ac Abertawe. Trosglwyddwyd 221 o gartrefi i'r Grŵp gan Gymdeithas Tai'r Drenewydd ym mis Chwefror 2006.

Arddangosyn 1: Cymdeithas Tai Newydd – Stoc tai ar 31 Mawrth 2006

Awdurdod Lleol	Tai rhent	Perchentyaeth	Tai wedi'u rheoli
Abertawe			20
Bro Morgannwg	1,156	61	
Caerdydd	31	12	40
Caerffili		9	
Castell-nedd Port Talbot	50	7	
Ceredigion		14	
Merthyr Tudful		6	
Powys	229	6	
Rhondda Cynon Taf	691	20	
Sir Gaerfyrddin		1	
Cyfanswm	**2,157**	**136**	**60**

Ffynonellau: Cymdeithas Tai Newydd

17 Sefydlwyd Grŵp Tai Cadarn Cyf yn wreiddiol yn 1974, a newidiodd ei enw yn 1998 o Gymdeithas Tai Newydd. Mae'n landlord cymdeithasol cofrestredig, yn gymdeithas ddiwydiannol a darbodus wedi'i chofrestru o dan reolau nad ydynt yn elusennol. Cadarn oedd rhiant y Grŵp gan ddarparu gwasanaethau cymorth i'r Grŵp ac i sefydliadau allanol. Nid oedd Cadarn yn berchen ar unrhyw stoc tai. Roedd Cadarn, fel rhiant, yn arfer rheolaeth dros Newydd, ei unig is-gwmni, drwy bwerau o fewn ei reolau i enwebu aelodau ychwanegol i Fwrdd Newydd.

18 Sefydlwyd Cymdeithas Tai Newydd (1974) Cyf yn 1998 ac mae'n landlord cymdeithasol cofrestredig, yn gymdeithas ddiwydiannol a darbodus wedi'i chofrestru o dan reolau elusennol. Roedd Newydd yn gweithredu fel landlord ar ran y Grŵp ac yn berchen ar holl stoc tai'r Grŵp.

19 Roedd swyddfa gofrestredig y Grŵp yn Nhongwynlais, Caerdydd lle roedd yr uwch dîm rheoli a'r timau eiddo, cyllid a TG wedi'u lleoli. Roedd y Grŵp yn darparu gwasanaethau rheoli tai o ddwy swyddfa ranbarthol - swyddfa'r Fro yn y Barri a swyddfa'r Cymoedd yn Rhydyfelin, Pontypridd ac roedd ganddo swyddfa ardal yn y Drenewydd, Powys. Ar 18 Medi 2006, roedd y Grŵp yn cyflogi 70 o aelodau o staff. Roedd gan y Grŵp statws Buddsoddwyr mewn Pobl a Nod Siarter ac roedd wedi cyflawni Safon Amgylcheddol y Ddraig Werdd.

20 Roedd gan Cadarn a Newydd fyrddau rheoli. Roedd Bwrdd Newydd wedi dirprwyo cryn bwerau i ddau is-bwyllgor, sef y Byrddau Rhanbarthol, gydag un wedi'i leoli yn rhanbarth y Fro a'r llall yn rhanbarth y Cymoedd. Roedd y ddau fwrdd rhanbarthol yn neilltuo hyd at bedwar o'u naw lle ar gyfer tenantiaid. Ar adeg yr arolygiad, roedd saith aelod rheolaidd a oedd yn denantiaid ar y byrddau rhanbarthol. Roedd Pwyllgor Archwilio'r Grŵp yn cyfarfod bedair gwaith y flwyddyn ac roedd Pwyllgor Cydnabyddiaeth yn cyfarfod unwaith y flwyddyn. Roedd y Grŵp newydd gwblhau adolygiad llywodraethedd ac roedd ar fin newid strwythur y Bwrdd yn sylweddol. Ar adeg yr arolygiad, roedd y Grŵp hefyd yn cyflwyno newidiadau sylfaenol i'r ffordd yr oedd gwasanaethau'n cael eu darparu ac i rôl y Byrddau Rhanbarthol.

21 Y Prif Weithredwr oedd arweinydd yr Uwch Dîm Rheoli a oedd yn cynnwys y Prif Weithredwr a'r Cyfarwyddwyr Cyllid, Eiddo a Thai. Roedd yr Uwch Dîm Rheoli yn cyfarfod yn ffurfiol bob mis.

Roedd gan Grŵp Tai Cadarn 'le i wella'n sylweddol' o ran ei drefniadau ar gyfer ei gydberthynas â phreswylwyr

Roedd Grŵp Tai Cadarn yn darparu ac yn datblygu amrywiaeth o gyfleoedd i breswylwyr gymryd rhan yn ei waith, er nad oedd wedi llwyddo i gyflawni'r effaith fwriadedig adeg yr arolygiad

22 Roedd gan y Grŵp Bolisi Cyfranogiad Tenantiaid, yn nodi'r cyfleoedd cyfranogi a oedd ar gael i breswylwyr, a Pholisi Gofal Cwsmeriaid, wedi'i ategu gan gynllun gweithredu, gyda safonau gofal cwsmeriaid manwl ar gyfer ei wasanaeth tai.

23 Cydnabu'r Grŵp fod angen adolygu ei ddull o sicrhau cyfranogiad tenantiaid ac roedd wrthi'n cwblhau adolygiad gwerth gorau a fyddai, yn ôl y bwriad, yn datblygu strategaeth cyfranogiad tenantiaid a chynllun gweithredu ar gyfer y dyfodol. Ar adeg yr arolygiad, nid oedd gan y Grŵp strategaeth gyffredinol ar gyfer cyfranogiad tenantiaid na chynllun gweithredu yn nodi targedau i'w cyflawni na'r camau gweithredu y byddai eu hangen i weithredu ei Bolisi Cyfranogiad Tenantiaid. O ganlyniad, nid oedd ffocws i weithgareddau cyfranogiad tenantiaid ac roedd diffyg eglurder o ran pwy oedd yn gyfrifol am y gweithgareddau hynny. Roedd gan y Grŵp strategaeth ar gyfer datblygu cymunedol ac roedd yn cynnal adolygiad gwerth gorau o weithgareddau datblygu cymunedol cyn penderfynu ar drefniadau priodol ar gyfer gweithredu'r strategaeth.

24 Cydnabu'r Grŵp nad oedd y trefniadau a fu ar waith ar gyfer cynnwys trigolion wedi cael yr effaith fwriadedig, ac roedd amrywiaeth o drefniadau newydd yn cael eu rhoi ar waith ar adeg yr arolygiad, gan olygu ei bod yn rhy gynnar i asesu eu heffaith.

- Roedd y Grŵp wedi nodi nad oedd ei fwriad i roi cyfleoedd i breswylwyr wneud penderfyniadau ar lefel y Byrddau Rhanbarthol yn cael ei gyflawni gan nad oedd nifer y preswylwyr a oedd yn aelodau o'r Bwrdd yn cael ei gynnal. Ar adeg yr arolygiad, roedd y Grŵp wrthi'n newid strwythur llywodraethedd y Grŵp i ganolbwyntio ar fathau o wahanol opsiynau cyfranogi y credai y byddent yn llwyddo i ennyn mwy o ddiddordeb ymhlith preswylwyr. Bu'r Byrddau Rhanbarthol yn rhan o'r gwaith o gynllunio'r newid hwn ac ystyried yr opsiynau cyfranogi ond nid oedd gwaith ymgysylltu ehangach i ganfod safbwyntiau preswylwyr am yr opsiynau dewisol wedi'i gynnal ar adeg yr arolygiad.
- Roedd y Grŵp wedi sefydlu Newydd 90 yn ddiweddar gyda'r nod o nodi grŵp o breswylwyr a oedd yn barod i gymryd rhan mewn prosesau ymgynghori. Roedd mwy na 100 o breswylwyr wedi cofrestru i ymuno â Newydd 90 drwy sioeau teithiol cyfranogiad tenantiaid diweddar ond nid oedd unrhyw ymgynghoriadau wedi'u cynnal ar adeg yr arolygiad. Roedd y Grŵp yn bwriadu ymgynghori â Newydd 90 am yr opsiynau cyfranogi dewisol.

25 Roedd y Grŵp wedi rhoi rhywfaint o wybodaeth i breswylwyr am yr opsiynau cyfranogi yn ei hen lawlyfr i denantiaid ac yn y llawlyfr i denantiaid a ddiwygiwyd yn ddiweddar ac a gyflwynwyd i denantiaid newydd. Cyflwynwyd rhagor o wybodaeth mewn sioeau teithiol i denantiaid ac roedd hefyd ar gael mewn cylchlythyr cyfranogiad tenantiaid diweddar a roddodd wybodaeth am yr opsiynau cyfranogi a oedd ar gael i breswylwyr. Nododd preswylwyr y cysylltodd tîm yr arolygiad â hwy yn ystod yr arolygiad mai prin oedd eu gwybodaeth a'u dealltwriaeth o'r opsiynau a oedd ar gael iddynt i gyfranogi.

26 Yn ddiweddar, roedd y Grŵp wedi adolygu ei ddull o ariannu grwpiau preswylwyr gan nad oedd grwpiau newydd yn dod i'r fei a chan nad oedd yr effaith yr oedd y cyllid yn ei chael yn cael ei gwerthuso. Roedd y Grŵp wedi dyrannu cyllideb o £35,000 i'w defnyddio gan grwpiau preswylwyr, ond roedd y rhan fwyaf o'r gyllideb wedi'i neilltuo ar gyfer un Grŵp o ganlyniad i ymrwymiadau a wnaed i'r tenantiaid hynny cyn trosglwyddo stoc. Nid oedd y ffaith bod y gyllideb ar gael wedi cael cyhoeddusrwydd eang. Dim ond grwpiau a oedd yn bodoli eisoes a oedd yn gwneud cais am arian ac nid oedd yn cael ei defnyddio fel ffordd o annog grwpiau newydd i ffurfio.

27 Roedd y Grŵp wrthi'n adolygu ei ddull o gynnwys y gymuned ac ar adeg yr arolygiad nid oedd wedi penderfynu eto sut y byddai'n ategu ei ymrwymiad polisi o ran cyfranogiad tenantiaid a datblygu cymunedol ag adnoddau staff digonol, blaenoriaethau clir a chymorth sefydliadol. Er enghraifft, prin fu'r hyfforddiant a roddwyd i staff ar gyfranogiad preswylwyr ac nid oedd unrhyw ffocws monitro ar gyfranogiad preswylwyr wrth fesur perfformiad staff.

Roedd Grŵp Tai Cadarn wedi dechrau cynnwys rhai preswylwyr wrth ddatblygu'r wybodaeth a gyhoeddwyd ganddo ond ar adeg yr arolygiad roedd gwendidau yn y deunydd a gynhyrchwyd oherwydd cyfyngiadau o ran yr amrywiaeth o wybodaeth a ddarparwyd

28 Mae'r Grŵp yn darparu gwasanaethau i gwsmeriaid o swyddfeydd yn y Barri (Bro Morgannwg), Rhydyfelin (Rhondda Cynon Taf) a'r Drenewydd (Powys). Roedd y swyddfeydd yn y Barri a'r Drenewydd mewn lleoliad canolog ac yn agos i ardaloedd siopa ac roedd y swyddfa yn Rhydyfelin wedi'i lleoli ar ystad Glyntaf. Fodd bynnag, roedd swyddfa'r Cymoedd ar gau i bobl a oedd yn galw heibio dros amser cinio ond nid oedd hyn wedi'i nodi yn y llawlyfr i denantiaid nac ar y wefan, ac o ganlyniad ni fyddai pobl a oedd yn galw heibio dros amser cinio yn ymwybodol y byddai'r swyddfa ar gau hyd nes y byddant yn cyrraedd ac yn gweld yr arwydd oriau agor ar ddrws blaen y swyddfa.

29 Roedd y Grŵp yn darparu amrywiaeth o ddeunyddiau cyhoeddedig i breswylwyr ac roedd gwybodaeth a chyngor ar gael iddynt ar ei wefan a thrwy'r swyddfeydd rhanbarthol.

30 Roedd y Grŵp wedi adolygu ei lawlyfr i denantiaid yn ddiweddar. Dim ond tenantiaid newydd a oedd wedi cael copi o'r llawlyfr newydd ond roedd maint print y llawlyfr newydd hwn yn fach iawn ac yn anodd ei ddarllen gan ei fod yn defnyddio maint ffont saith yn hytrach na'r maint o argymhellir o 12 neu 14 i'w gwneud yn hawdd i'w ddarllen. Roedd mwyafrif y tenantiaid yn dal i ddefnyddio'r hen lawlyfr ac nid oedd gan y rhan fwyaf o denantiaid y wybodaeth gyhoeddedig ddiweddaraf am eu gwasanaeth tai.

31 Roedd y Grŵp wedi cyfeirio at ganlyniadau ei arolwg tenantiaid ac wedi adolygu ei ffordd o ddarparu cylchlythyrau. Nid oedd bellach yn darparu cylchlythyrau cyffredinol, rheolaidd. Disodlwyd y cylchlythyrau hyn gan gylchlythyrau yn seiliedig ar bynciau penodol ac ar adeg yr arolygiad roedd dau gylchlythyr o'r fath wedi'u dosbarthu - un ar gyfranogiad preswylwyr ac un ar gynnal a chadw. Roedd swyddogion tai yn cyhoeddi cylchlythyrau i ystadau ond nid oedd unrhyw safonau ar waith o ran eu hamlder, eu hansawdd a'u cynnwys ac nid oedd preswylwyr nad oeddent yn byw ar ystadau yn cael cylchlythyrau. O ganlyniad, nid oedd gan y Grŵp unrhyw sicrwydd bod gwasanaeth allweddol am wasanaethau, er enghraifft o ran mynediad i wasanaethau, safonau gwasanaeth, mynediad i wybodaeth a chyngor ar faterion fel atal dyledion, yn cael ei darparu mewn ffordd gyson i bob preswylydd.

32 Roedd y Grŵp wedi sefydlu Panel Darllen o chwe phreswylydd yn ddiweddar er mwyn annog preswylwyr i gymryd rhan wrth ddatblygu gwybodaeth gyhoeddedig i denantiaid. Roedd y Panel wedi cynnal un cyfarfod cyn yr arolygiad, a'i rôl oedd cyflwyno sylwadau ar gopïau drafft o lenyddiaeth a baratowyd gan y Grŵp.

33 Roedd y Grŵp yn darparu amrywiaeth cyfyngedig iawn o lenyddiaeth am wasanaethau, roedd y ddarpariaeth yn swyddfeydd rhanbarthol y Grŵp yn anghyson ac nid oedd y Grŵp yn cyhoeddi unrhyw ganllawiau safonol i'w swyddfeydd am y wybodaeth a ddylai fod ar gael i gwsmeriaid.

34 Roedd gwefan y Grŵp yn darparu gwybodaeth a chyngor i breswylwyr a mynediad cyfyngedig i wasanaethau. Nododd y Grŵp ei fod wedi gwneud y penderfyniad bwriadol i beidio â rhoi blaenoriaeth i ddatblygu ei wefan gan fod gwybodaeth o arolygon yn nodi nad oedd gan 88 y cant o'i denantiaid fynediad i'r rhyngrwyd.

Roedd Grŵp Tai Cadarn yn cynnal arolygon rheolaidd o breswylwyr ond nid oedd yr adborth bob amser yn cael ei ddefnyddio fel ffordd o wella gwasanaethau

35 Roedd Polisi Ymgynghori'r Grŵp yn nodi sut y byddai'n cynnal gweithgareddau ymgynghori ac roedd yn cynnal nifer fawr o arolygon gan gynnwys arolygon rheolaidd, fel ei arolwg bob tair blynedd o denantiaid a'i arolwg tâl gwasanaeth, ac arolygon parhaus, er enghraifft, ei arolwg o waith atgyweirio ac arolwg misol dros y ffôn a gyflwynwyd yn ddiweddar ar ansawdd gwasanaeth cwsmeriaid. Roedd y Grŵp hefyd wedi cynnal ymarfer siopa dirgel er mwyn profi ansawdd gwasanaeth cwsmeriaid. Nododd yr ymarfer yn 45 y cant o'r galwadau dirgel (naw o 20), ystyriwyd bod safon y gofal cwsmeriaid yn wael neu'n wael iawn. O ganlyniad i'r ymarfer hwn, roedd y Grŵp wedi cyflwyno Polisi Gofal Cwsmeriaid gyda chynllun gweithredu manwl i ymdrin â materion oedd yn peri pryder ac roedd wedi cynnal hyfforddiant gofal cwsmeriaid i bob aelod o staff rheng flaen.

36 Nid oedd canlyniadau'r amrywiaeth hwn o arolygon bob amser yn eglur. Er enghraifft er bod pryderon unigol a gyflwynwyd gan breswylwyr ynghylch gwaith atgyweirio yn cael sylw, nid oedd y Grŵp yn dadansoddi canlyniad ei arolygon gwaith atgyweirio'n llawn er mwyn asesu a oedd angen gwella'r gwasanaeth yn gyffredinol er mwyn ymdrin â'r problemau roedd tenantiaid yn eu hwynebu. Nid oedd canlyniadau cyffredinol arolwg ffôn y Grŵp yn cael eu hystyried gan reolwyr ac nid oeddent yn arwain at gamau gweithredu er gwaethaf y ffaith bod y canlyniadau yn nodi meysydd o bryder o ran boddhad cwsmeriaid. Roedd y Grŵp yn ymateb mewn ffordd ad hoc i arolygon ac yn cydnabod nad oedd yn cynnal dadansoddiadau cyson, yn rhoi adborth i denantiaid nac yn gweithredu ar wybodaeth yn deillio o arolygon. Cadarnhaodd cyswllt gyda thenantiaid, er eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu holi'n gyson am eu barn, mai anaml yr oeddent yn cael gwybod beth oedd wedi digwydd yn dilyn eu cyfraniad a chanlyniadau'r broses honno.

37 Dim ond cyfraddau ymateb isel iawn oedd i rai ymdrechion i gael barn preswylwyr. Er enghraifft, dim ond cyfradd ymateb wyth y cant roedd yr arolwg tâl gwasanaeth blynyddol yn ei chael a dim ond cyfradd ymateb o bump y cant roedd yr arolwg cynnal a chadw yn ei chael. Prin iawn, os o gwbl, oedd yr ymateb a gâi'r cynlluniau 'Tell Us Your Views' a 'Bright Ideas'.

Nid oedd trefniadau Grŵp Tai Cadarn yn sicrhau ei fod yn atebol i breswylwyr am ansawdd y gwasanaethau a ddarparwyd

38 Roedd y Grŵp wedi datblygu safonau gwasanaeth fel rhan o'i bolisi Gofal Cwsmeriaid. Ar adeg yr arolygiad, nid oedd preswylwyr wedi cymryd rhan o gwbl yn y broses o ddatblygu'r safonau hyn er i'r Grŵp nodi ei fod yn bwriadu eu cynnwys yn y dyfodol. Nid oedd y Grŵp wedi cyfleu'r safonau gwasanaeth i'r preswylwyr ac o ganlyniad nid oedd preswylwyr yn ymwybodol o'r safonau

gwasanaeth y dylent eu disgwyl gan eu landlord. Nid oedd y Grŵp yn monitro ei berfformiad yn erbyn ei safonau gwasanaeth.

39 Yn ei Adroddiad Blynyddol i denantiaid, roedd y Grŵp yn rhoi gwybodaeth graffigol i breswylwyr ar ei berfformiad mewn perthynas ag eiddo gwag, y rhent a gollwyd o ganlyniad i eiddo gwag, cyfran y rhent a gasglwyd a chyfran y gwaith atgyweirio a gwblhawyd o fewn y targed. Roedd y wybodaeth hon yn cymharu perfformiad y Grŵp dros amser a chyda'r 25 y cant o gymdeithasau tai gorau yng Nghymru.

40 Roedd polisi cwynion a pholisi iawndal ar waith gan y Grŵp. Fodd bynnag, nid oedd ei bolisi cwynion yn cydymffurfio'n llawn â gofynion y Cynulliad, gan nad oedd yn egluro nad yw'n ofynnol i'r sawl sy'n gwneud cwyn ddilyn gweithdrefn cwynion y Grŵp cyn y gellir cyfeirio cwyn at yr Ombwdsmon.
Canfu'r gwaith archwilio a wnaethom o sampl o waith ymdrin â chwynion ar y safle nad oedd unrhyw un o'r achosion a archwiliwyd yn dilyn y weithdrefn benodedig yn llawn. O ganlyniad, nid oedd rhai preswylwyr yn cael cyfle i gyflwyno eu cwyn o ran ansawdd gwasanaeth i uwch aelod o staff o fewn y sefydliad, nac i'w chyflwyno y tu allan i'r tîm gwasanaeth yr oedd y gŵyn yn berthnasol iddi. Nododd ein cyswllt â thenantiaid nad oeddent yn ymwybodol o bolisi cwynion ac iawndal y Grŵp, a nododd tenantiaid a fu'n trafod eu cwynion â thîm yr arolygiad nad oedd unrhyw un wedi'u hysbysu o fodolaeth y polisi cwynion wrth iddynt godi pryderon gyda staff y Grŵp. Nododd gwaith arsylwi ar y safle nad oedd preswylwyr yn cael eu hysbysu'n rheolaidd am eu hawl i gael gweld polisi cwynion a pholisi iawndal y Grŵp, a gadarnhawyd gan ganfyddiadau prosiect siopa dirgel y Grŵp, ac nad oedd rhai cwynion yn cael eu cofnodi. Er enghraifft, hysbyswyd tenant a ffoniodd â chwyn y byddai'n rhaid iddi ei chyflwyno'n ysgrifenedig ac ni roddwyd gwybod i denant a oedd yn cwyno am apwyntiadau a fethwyd o ddarpariaethau'r polisi iawndal. Roedd llyfr post swyddfa'r Cymoedd yn dangos bod cwyn a gafwyd ynghylch y gwasanaeth cynnal a chadw wedi cael ei throsglwyddo i'r rheolwr gwasanaeth yn hytrach na swyddfa'r Prif Weithredwr fel sy'n ofynnol gan y polisi cwynion.

Argymhellion	
Cydberthynas â phreswylwyr	
A1	Adolygu'r dull o sicrhau cyfranogiad tenantiaid a datblygu amrywiaeth o gyfleoedd effeithiol i breswylwyr gymryd rhan.
A2	Darparu gwasanaethau a gwybodaeth sydd ar gael yn hawdd i ddefnyddwyr gwasanaethau.
A3	Datblygu trefniadau i sicrhau dull cyson ar gyfer holi barn preswylwyr, gwrando ar y barnau hynny a gweithredu arnynt.
A4	Datblygu trefniadau effeithiol i sicrhau bod y Grŵp yn atebol i breswylwyr am ansawdd y gwasanaethau a ddarperir.

41 Canfu ein hadolygiad dilynol ym mis Rhagfyr 2008 y bu gwelliannau sylweddol o ran trefniadau'r Grŵp ar gyfer ei gydberthynas â phreswylwyr ers yr arolygiad ym mis Hydref 2006. Yn benodol:

- rhoddwyd fframwaith ar waith, roedd dull mwy strwythuredig yn cael ei ddilyn, ac roedd adnoddau staff ac amrywiaeth yr opsiynau ar gyfer cyfranogi wedi cynyddu;
- er y cydnabuwyd mai megis dechrau oedd rhai o'r opsiynau cyfranogi, yn gyffredinol, roedd yn ymddangos bod y Grŵp yn glir o ran y ffordd ymlaen;
- gwelsom dystiolaeth o lefel uchel o ymrwymiad i gynnwys preswylwyr mewn ffordd ddilys ac effeithiol; ond
- roedd angen i'r Grŵp wella ei ffordd o werthuso ei weithgareddau cynnwys preswylwyr er mwyn canolbwyntio ar ganlyniadau yn hytrach na gweithgareddau.

Roedd gan Grŵp Tai Cadarn drefniadau 'boddhaol' ar waith ar gyfer cyfle cyfartal

Roedd dull Grŵp Tai Cadarn o sicrhau bod amrywiaeth a chyfle cyfartal yn cael eu hyrwyddo a'u parchu wrth ddarparu gwasanaethau yn gyfyngedig ac nid oedd yn ei alluogi i werthuso effaith ei weithgaredd ar grwpiau lleiafrifol

42 O fewn prif feysydd gweithredu'r Grŵp, nododd data o Gyfrifiad 2001 fod 2.16 y cant o boblogaeth Bro Morgannwg ac 1.2 y cant o boblogaeth Rhondda Cynon Taf yn Bobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig o gymharu â ffigur o 2.1 y cant ar gyfer Cymru gyfan.

43 Roedd dull y Grŵp o ystyried cydraddoldebau wedi canolbwyntio'n bennaf ar faterion cyflogaeth yn hytrach na darparu gwasanaethau. Roedd ei bolisi Cyfle Cyfartal yn cyfeirio bron yn ddieithriad at faterion cyflogaeth. Roedd y Grŵp wedi cynnal adolygiad polisi yn ddiweddar o bolisïau adnoddau dynol gydag ymgynghorydd arbenigol.

44 Roedd y Grŵp yn gweithio gydag asiantaethau allanol a oedd yn anelu at hyrwyddo cydraddoldeb. Er enghraifft, roedd wedi gweithio gyda Race Equality First a Women Connect First i hyrwyddo cyfleoedd cyflogaeth i aelodau o'r gymuned Pobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig, er nad oedd effaith y gwaith hwn yn glir. Roedd y Grŵp wedi darparu lleoliad i berson anabl drwy gynllun lleoli i bobl anabl.

45 Roedd rhaglen sefydlu staff gynhwysfawr y Grŵp yn cynnwys materion cydraddoldeb ac roedd pob aelod o staff a phob aelod o'r bwrdd yn cael hyfforddiant ym maes cydraddoldebau. Roedd swyddfeydd y Grŵp yn bodloni gofynion y Ddeddf Gwahaniaethu ar sail Anabledd.

46 Roedd gan y Grŵp Bolisi Cyfle Cyfartal a Chynllun Cydraddoldeb a oedd yn cynnwys ei Gynllun Gweithredu ar gyfer darparu Tai i Bobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig. Roedd y Grŵp wedi gweithio gyda'i brif bartneriaid awdurdod lleol i ddatblygu Strategaethau a Chynlluniau Gweithredu'r awdurdodau lleol ar gyfer darparu Tai i Bobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig.

47 Roedd y Grŵp wedi cynnal arolwg dewis iaith ac wedi cyflwyno'r canlyniadau i bob aelod o staff ar ei fewnrwyd, er mwyn sicrhau y gallai'r nifer fach o breswylwyr a oedd wedi mynegi dewis dderbyn unrhyw ohebiaeth yn eu dewis

iaith. Roedd gan swyddfeydd y Grŵp wasanaeth cyfieithu dros y ffôn y gallent ei ddefnyddio. Nid oedd cynllun gweithredu cydraddoldebau'r Grŵp yn cyfeirio at y ffaith bod gwybodaeth ar gael mewn gwahanol fformatau ac nid oedd ei gyhoeddiadau chwaith yn cyfeirio at y ffaith y gellid dewis cael gwybodaeth mewn fformatau eraill.

48 Roedd y Grŵp yn monitro data cydraddoldeb mewn perthynas â materion cyflogaeth yn fanwl ac yn cyflwyno adroddiadau arno ond nid oedd ganddo gyfres o dargedau cydraddoldeb. Roedd gan y Grŵp wybodaeth cydraddoldebau am fwyafrif ei breswylwyr. Fodd bynnag, roedd prosesau monitro cydraddoldeb o ran darparu gwasanaethau wedi'u cyfyngu i fonitro nifer y dyraniadau ac nid oedd mynediad i wasanaethau nac ansawdd gwasanaethau yn cael eu monitro. O ganlyniad i'r gwaith monitro cyfyngedig hwn mewn perthynas â chydraddoldeb, nid oedd gan y Grŵp fynediad i'r wybodaeth sylfaenol yr oedd ei hangen i gynllunio a gwerthuso ei ddull o ymdrin â materion cydraddoldeb mewn perthynas â darparu gwasanaethau.

49 Nid oedd gan y Grŵp bolisi aflonyddu hiliol ar wahân ac roedd achosion o aflonyddu hiliol yn cael eu cynnwys ym mholisi Ymddygiad Gwrthgymdeithasol y Grŵp. Nid oedd y polisi ymddygiad gwrthgymdeithasol yn cyfeirio'n benodol at sut i ymdrin ag aflonyddu hiliol ac nid oedd yn gwneud unrhyw ddarpariaeth briodol ar gyfer blaenoriaethu achosion o aflonyddu hiliol nac ar gyfer rhoi cymorth i ddioddefwyr. Nid oedd y Grŵp yn rhoi cyhoeddusrwydd i'w ddull o ymdrin ag achosion o aflonyddu hiliol. Hyd yma, dim ond un achos roedd y Grŵp wedi dod ar ei draws a oedd yn cynnwys cwyn am aflonyddu hiliol, ymhlith nifer o gwynion eraill, ac o graffu ar yr achos hwn, gwelwyd, o ran elfen aflonyddu hiliol yr achos, nad oedd y Grŵp wedi dilyn ei weithdrefnau ei hun o ran cyflymder ei ymateb ac nad oedd wedi cydymffurfio ag arfer da sylfaenol o ran rhoi cymorth a mabwysiadu dull gweithredu a oedd yn canolbwyntio ar y dioddefwr.

Roedd trefniadau Grŵp Tai Cadarn ar gyfer trin y Gymraeg a'r Saesneg ar y sail eu bod yn gyfartal wedi'u datblygu'n dda

50 Ni ofynnwyd i'r Grŵp ddatblygu cynllun iaith Gymraeg ond roedd wedi datblygu cynllun o'i wirfodd a gymeradwywyd gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg. Roedd y Grŵp yn aros am ganllawiau pellach gan y Bwrdd o ran y newidiadau yr oedd eu hangen i gydymffurfio â thempledi newydd a ddatblygwyd mewn partneriaeth â Tai Cymunedol Cymru.

51 Roedd polisi Gofal Cwsmeriaid y Grŵp yn nodi canllawiau ar ddarparu gwasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg ac roedd canllawiau manwl a defnyddiol ar gael i aelodau o staff ar fewnrwyd y Grŵp. Roedd staff yn cyfrannu at arolwg blynyddol o'r Gymraeg er mwyn sicrhau bod gwybodaeth am siaradwyr Cymraeg yn y sefydliad yn gyfredol ac roeddent yn cael cyfleoedd i gael hyfforddiant Cymraeg.

52 Roedd arolwg dewis iaith y Grŵp yn ei alluogi i nodi cwsmeriaid a oedd yn awyddus i gyfathrebu â'r Grŵp drwy gyfrwng y Gymraeg.

53 Roedd Cynllun Iaith Gymraeg y Grŵp yn nodi y byddai'n cynhyrchu pob cylchlythyr ac adroddiad blynyddol yn ddwyieithog, ond nid oedd trefniadau cadarn ar waith i sicrhau bod hyn yn digwydd ac o ganlyniad, cynhyrchwyd un cylchlythyr diweddar yn uniaith Saesneg.

Arfer Da – Canllawiau ar y fewnrwyd i staff ar ddarparu gwasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg
Roedd mewnrwyd y Grŵp yn cynnwys adran ar y Gymraeg a oedd yn rhoi amrywiaeth o ganllawiau ymarferol a defnyddiol i aelodau o staff, er enghraifft cyngor ar sut i ymateb i siaradwyr Cymraeg ac i ddysgwyr Cymraeg. Roedd hyn yn helpu'r Grŵp i sicrhau ei fod yn gallu darparu gwasanaeth o ansawdd cyson drwy gyfrwng y Gymraeg.

Argymhellion	
Cyfle cyfartal	
A5	Datblygu trefniadau effeithiol i hyrwyddo parch at amrywiaeth a chyfle cyfartal.
A6	Rhoi trefniadau cadarn ar waith i sicrhau bod y Grŵp yn cyflawni holl ofynion ei Gynllun Iaith Gymraeg.

Roedd gan Grŵp Tai Cadarn ddull 'da' o ddarparu tai

Roedd gan Grŵp Tai Cadarn bartneriaethau effeithiol ag awdurdodau lleol a oedd yn anelu at nodi a diwallu anghenion tai'r ardal

54 Nododd cyswllt â'r awdurdodau lleol yn ardal gweithrediadau'r Grŵp fod gan y Grŵp bartneriaethau cadarn ac effeithiol â'i bartneriaid awdurdod lleol. Roedd gan y Grŵp gydberthnasau sefydledig â Bro Morgannwg, Rhondda Cynon Taf a Chastell-nedd Port Talbot. Roedd ei gydberthynas â Phowys yn datblygu yn dilyn camau diweddar i drosglwyddo stoc tai yn y Drenewydd.

55 Roedd y Grŵp yn cymryd rhan yn y gwaith o ddatblygu a chyflawni strategaethau tai lleol ac fe'i ystyriwyd yn bartner parod ar lefel strategol a gweithredol, ac yn rhagweithiol o ran ystyried syniadau newydd i helpu i ddiwallu'r angen am dai yn eu hardal gweithrediadau.

56 Bu'r Grŵp yn weithgar wrth weithio gyda phartneriaid awdurdod lleol i ddatblygu cynlluniau Gosod yn Seiliedig ar Ddewis. Roedd cynlluniau Gosod yn Seiliedig ar Ddewis ar waith ym Mro Morgannwg ac yng Nghastell-nedd Port Talbot a Rhondda Cynon Taf.

57 Bu'r Grŵp yn arbennig o weithgar wrth weithio gyda phartneriaid awdurdod lleol ym maes digartrefedd a bu'n rhan o'r broses o ddatblygu strategaethau digartrefedd a datblygu syniadau newydd ar gyfer mynd i'r afael â digartrefedd megis ei Gynllun Prydlesu i Bobl Ddigartref.

Arfer Da – Cynllun Prydlesu i Bobl Ddigartref
Roedd y Grŵp wedi datblygu cynllun lle roedd yn caffael cartrefi ar y farchnad agored, heb ddefnyddio grant, i'w rhyddhau i bartneriaid awdurdod lleol i'w defnyddio dros dro gan deuluoedd digartref. Roedd y Grŵp wedi darparu 30 o gartrefi drwy'r cynllun hwn i Gyngor Bwrdeistref Sirol Tor-faen ac roedd yn gweithio gyda phartneriaid awdurdod lleol eraill i gynyddu'r ddarpariaeth drwy gynlluniau tebyg.

58 Roedd y Grŵp yn cymryd rhan yn y gwaith o ddatblygu a chyflwyno darpariaeth cefnogi pobl ym Mro Morgannwg a Rhondda Cynon Taf.

59 Roedd y Grŵp wedi datblygu cytundebau lefel gwasanaeth gydag awdurdodau lleol perthnasol o ran budd-dal tai ac roedd cytundebau enwebu ar waith gyda Rhondda Cynon Taf a Phowys. Roedd yn cymryd rhan mewn Partneriaethau Diogelwch Cymunedol ym Mro Morgannwg, yn y broses o ddatblygu a chyflawni Strategaethau Tai ar gyfer Pobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig yn Rhondda Cynon Taf ac yn y broses o ddatblygu dulliau newydd o fynd i'r afael ag ymddygiad gwrthgymdeithasol yn Rhondda Cynon Taf.

60 Roedd y Grŵp yn ymwneud â'r broses o ddatblygu Fforwm Strategaeth Tai ymhellach ar gyfer Bro Morgannwg, ac roedd ganddo Gytundeb Tai Cymunedol gyda Rhondda Cynon Taf a Chastell-nedd Port Talbot, ac roedd yn gweithio gyda Phowys i adolygu ei Gytundeb Tai Cymunedol gyda'r bwriad o fod yn rhan o'r cytundeb diwygiedig newydd pan gâi ei roi ar waith.

Roedd Grŵp Tai Cadarn wedi bod yn rhan o amrywiaeth o fentrau datblygu cymunedol, adnewyddu cymdogaeth ac adfywio

61 Roedd y Grŵp wedi cymryd rhan mewn amrywiaeth o gynlluniau adfywio lleol gan weithio mewn partneriaeth ag awdurdodau lleol ac asiantaethau perthnasol eraill. Ymhlith yr enghreifftiau roedd:

- cymryd rhan mewn tair ardal a phartneriaeth Cymunedau yn Gyntaf;
- ailddatblygu safle defnydd cymysg diffaith ar gyfer tai a siopau yn Sgwâr Winston, y Barri; ac
- ailddatblygu safleoedd tir llwyd yn ardal Glannau'r Barri.

62 Roedd y Grŵp wedi cymryd rhan helaeth yn y gwaith o ailddatblygu ystad Glyntaf ar ôl trosglwyddo stoc.

Roedd gwasanaeth rhenti Grŵp Tai Cadarn yn 'foddhaol'

Roedd Grŵp Tai Cadarn yn darparu cyngor atal dyledion cyfyngedig i denantiaid

63 Roedd y Grŵp yn cynnig amrywiaeth eang o ddulliau talu, yn cynnwys Allpay, PayPoint, archeb sefydlog, a thalu drwy arian parod neu siec yn swyddfeydd y Grŵp. Nid oedd y Grŵp yn cynnig y dewis i dalu drwy ddebyd uniongyrchol.

64 Roedd preswylwyr yn cael cyfriflenni rhent chwarterol ond roedd y rhain yn gymhleth ac yn anodd eu deall ac nid oeddent yn cynnwys llythyr eglurhaol. Nododd ein cyswllt â thenantiaid eu bod yn ei chael hi'n anodd deall fformat y gyfriflen bresennol ac roedd y Grŵp yn cael nifer uchel o alwadau gydag ymholiadau am gyfriflenni bob tro y caent eu cyhoeddi.

65 Roedd cyngor atal dyledion y Grŵp yn gyfyngedig ac nid oedd effaith y cyngor a roddwyd yn cael ei gwerthuso. Roedd staff yn rhoi cymorth i gwblhau ffurflenni budd-dal tai, gan gyflwyno'r ffurflenni i'r awdurdod lleol perthnasol a sicrhau bod derbynneb yn cael ei rhoi. Roedd preswylwyr yn cael amcangyfrif o'u hawl i fudd-

dal tai ond roedd staff wedi rhoi'r gorau i ddefnyddio cyfrifiannell budd-dal tai arbenigol (Ferret) yn dilyn achosion lle yr heriwyd y cyfrifiad gan denantiaid. Nid oedd y staff wedi cael hyfforddiant cyfoes ar fudd-daliadau tai a lles. Roedd preswylwyr yn cael eu cyfeirio at ffynonellau o gyngor dyled annibynnol megis y Ganolfan Cyngor ar Bopeth a Chanolfan y Gyfraith yng Nghaerdydd. Nid oedd y Grŵp yn cael unrhyw wybodaeth gan y gwasanaethau hyn am nifer y preswylwyr a oedd yn cysylltu â hwy nac am effaith y cyngor a ddarparwyd ac felly nid oedd yn gallu asesu nifer y bobl a oedd yn cael cyngor nac effeithiolrwydd y trefniant atal dyledion hwn.

66 Roedd llenyddiaeth gyfyngedig ar gael i breswylwyr am wasanaethau gan gynnwys rhenti a thaliadau gwasanaeth.

Roedd trefniadau rheoli ac adennill Grŵp Tai Cadarn yn effeithiol ond roedd angen iddo wella ei drefniadau ar gyfer ymdrin â thaliadau gwasanaeth

67 Dangosodd perfformiad y Grŵp o ran ôl-ddyledion net welliant rhwng Mawrth 2005 a mis Medi 2006. Etifeddodd y Grŵp ôl-ddyledion sylweddol yn sgîl y broses o drosglwyddo stoc yn y Drenewydd. Adeg y trosglwyddo, cynyddodd ôl-ddyledion y Grŵp o 2.1 y cant i 2.6 y cant (Mawrth 2006) ond roedd wedi gostwng ers hynny i 2.3 y cant ym mis Medi 2006. Ac eithrio stoc y Drenewydd, roedd perfformiad cyffredinol wedi gwella o 2.3 y cant ar 31 Mawrth 2005 i 2.1 y cant ar 31 Mawrth 2006 ac wedi parhau'n sefydlog hyd at fis Medi 2006.

68 Roedd rheolwyr y Grŵp yn monitro ôl-ddyledion yn ofalus ac yn sicrhau bod gweithdrefnau adennill yn cael eu dilyn. Roedd y system TG o gymorth wrth adennill ôl-ddyledion gan denantiaid presennol drwy gynhyrchu llythyrau, hysbysiadau meddiant a negeseuon atgoffa i symud ymlaen i'r cam gweithredu nesaf. Roedd targedau adennill ôl-ddyledion yn cael eu pennu ar gyfer ardaloedd unigol ar gyfer pob Swyddog Tai er bod ymwybyddiaeth o'r targedau hynny ymhlith y staff yn anghyson. Roedd gweithdrefn y Grŵp yn nodi y dylid talu wythnos o rent adeg llofnodi cytundeb ond nid oedd y gofyniad hwn yn cael ei orfodi'n gyson.

69 Roedd dull gweithredu'r Grŵp yn pwysleisio mai dim ond pan fetho popeth arall y dylid troi pobl allan o'u cartrefi ac roedd lefelau troi allan yn isel - 12 achos yn ystod y flwyddyn cyn yr arolygiad. Roedd y Grŵp yn cadw costau cyfreithiol achosion llys mor isel â phosibl drwy ddefnyddio ei staff ei hun i baratoi a chyflwyno achosion llys mewn perthynas ag ôl-ddyledion.

70 Datblygwyd strategaeth lleihau ôl-ddyledion ar gyfer y Cymoedd lle roedd lefel ôl-ddyledion wedi bod yn cynyddu'n raddol dros y 18 mis diwethaf - o 2.4 y cant i 3.1 y cant. Nid oedd gan y Grŵp ddadansoddiad clir o'r rhesymau dros y cynnydd hwn ac nid oedd y strategaeth lleihau ôl-ddyledion wedi cael unrhyw effaith ar lefel gyffredinol yr ôl-ddyledion yn y rhanbarth.

71 Roedd perfformiad Ôl-ddyledion Cyn-denantiaid y Grŵp wedi dirywio o 1.6 y cant ar 31 Mawrth 2005 i 2.3 y cant ar 31 Mawrth 2006. Gellid priodoli'r rhan fwyaf o'r dirywiad hwn i lefelau uchel o ôl-ddyledion gan gyn-denantiaid o fewn stoc y Grŵp yn y Drenewydd. Nid oedd y system TG yn effeithiol wrth annog swyddogion i weithredu mewn perthynas ag ôl-ddyledion gan gyn-denantiaid ac o ganlyniad roedd achosion yn cael eu methu. Lle llwyddwyd i olrhain cyn-

denantiaid ac yr ysgrifennwyd atynt, nid oedd unrhyw gamau cyfreithiol pellach yn cael eu cymryd os oeddent yn anwybyddu llythyrau adennill. Lle y cytunwyd i ddileu'r ddyled, ni weithredwyd ar hyn ac roedd yr ôl-ddyledion yn parhau i ymddangos fel rhai byw.

72 Nid oedd trefniadau'r Grŵp ar gyfer ymdrin â thaliadau gwasanaeth yn effeithiol. Roedd dulliau ymgynghori ar daliadau gwasanaeth yn wael. Nid oedd llythyrau a oedd yn nodi cynnydd mewn taliadau gwasanaeth yn rhoi unrhyw wybodaeth pam roedd taliadau gwasanaeth wedi cynyddu na sut y gallai preswylwyr herio taliadau. Roedd gwybodaeth fanylach ar gael ar gais ond roedd yn rhaid i denantiaid a oedd am gael dadansoddiad manwl o'u tâl gwasanaeth gyflwyno cais ysgrifenedig. Prin iawn oedd y wybodaeth a roddwyd i breswylwyr am y gwasanaethau y codwyd tâl amdanynt. Er enghraifft, ni roddwyd unrhyw wybodaeth am amlder a natur y gwaith cynnal a chadw tir a oedd yn rhan o'r tâl gwasanaeth. Roedd y Grŵp yn cydnabod bod bylchau yn y wybodaeth a oedd ar gael ar daliadau gwasanaeth ac roedd wrthi'n datblygu cylchlythyr i ymdrin â hyn.

Argymhellion	
Rhenti	
A7	Darparu gwasanaeth atal dyledion effeithiol.
A8	Datblygu trefniadau effeithiol ar gyfer ymdrin â thaliadau gwasanaeth.

Roedd gwasanaeth gosod Grŵp Tai Cadarn yn 'foddhaol' ac roedd elfennau o arfer da mewn perthynas â'i ddull o osod tai yn seiliedig ar ddewis

Nid oedd trefniadau Grŵp Tai Cadarn yn sicrhau bod yr eiddo a osodwyd yn bodloni ei safon gosod

73 Roedd y Grŵp wedi datblygu safon gosod ofynnol heb ymgynghori â phreswylwyr ac ni roddwyd cyhoeddusrwydd i'r safon na'i hegluro i denantiaid newydd. Felly nid oedd tenantiaid newydd yn ymwybodol o safon yr eiddo y gellid ei disgwyl. Nid oedd y broses o gymhwyso'r safon gosod ofynnol yn cael ei monitro'n effeithiol. Nid oedd eiddo gwag yn cael eu hôl-arolygu yn erbyn y safon gosod ofynnol cyn eu trosglwyddo i swyddogion gosod i'w gosod i denantiaid. Canfu ein harolygiad o eiddo a oedd yn barod i'w osod nad oedd safonau yn bodloni safon gosod ofynnol y Grŵp o bell ffordd a bod tenantiaid yn cael eu paru â chartrefi nad oeddent yn barod i'w meddiannu. Roedd y Grŵp yn cynnal arolwg gosod ar gyfer pob tenant newydd, ond roedd y gyfradd ymateb yn isel. Roedd y canlyniadau ar gyfer chwarter cyntaf 2006 yn nodi bod traean o'r tenantiaid newydd (5 allan o 15) yn anfodlon â chyflwr yr eiddo.

74 Roedd pob eiddo gwag yn cael ei arolygu o fewn 24 awr o'r adeg y byddai'r tenant a oedd yn gadael yn dychwelyd yr allweddi ac roedd amser targed o un wythnos i bythefnos ar gyfer gwneud gwaith ar eiddo gwag yn dibynnu ar lefel y gwaith angenrheidiol. Roedd y Grŵp yn hysbysebu eiddo yn gyflym, roedd wedi datblygu llyfrgell o ffotograffau cyffredinol i gynorthwyo yn hynny o beth ac roedd

yn cynnal ymweliadau cartref â darpar denantiaid cyn gynted â phosibl. Roedd aelodau o staff y Grŵp yn mynd gyda darpar denantiaid i weld yr eiddo.

Arddangosyn 2: Cymdeithas Tai Newydd – dangosyddion perfformiad eiddo gwag presennol - tuedd tair blynedd

Roedd perfformiad cyffredinol mewn perthynas ag eiddo gwag yn gwella er bod cyfran yr eiddo a osodwyd o fewn wythnos wedi gostwng yn ystod y flwyddyn ddiwethaf.

Dangosydd	2003-04	2004-05	2005-06
Canran y rhenti a gollwyd o unedau gwag	1.2 %	0.6 %	0.4 %
Amser ailosod cyfartalog	10 diwrnod	10 diwrnod	7.8 diwrnod
Canran a osodwyd o fewn wythnos	58 %	66%	62%

Ffynonellau: Dangosyddion Perfformiad ar gyfer Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig yng Nghymru 2004-05 Cynulliad Cenedlaethol Cymru; Adroddiad Dangosyddion Perfformiad Cymdeithas Tai Newydd.

75 Roedd gweithdrefnau'r Grŵp yn ei gwneud yn ofynnol cynnal ymweliad â phob tenant newydd o fewn pedair wythnos o osod eiddo iddo. Roedd y broses o gymhwyso'r weithdrefn hon yn cael ei monitro ond, er bod ymweliadau yn cael eu cynnal yn y rhan fwyaf o achosion, roedd llai na chwarter yr ymweliadau yn cael eu cynnal o fewn pedair wythnos. Roedd tenantiaid newydd hefyd yn cael ymweliad bedwar mis ar ôl dechrau eu tenantiaeth newydd.

Roedd Grŵp Tai Cadarn yn sicrhau yn gyffredinol bod pobl yr oedd angen tai arnynt yn ymwybodol o'i dai a'u bod yn gallu cael gafael arnynt

76 Roedd y Grŵp yn gweithredu tri pholisi gosod rhanbarthol yn ogystal â Pholisi Dyrannu cyffredinol. Roedd cynllun gosod yn seiliedig ar ddewis Homes4U ar waith ym Mro Morgannwg, roedd cynllun gosod yn seiliedig ar ddewis Valleys Homes Choice ar waith yn Rhondda Cynon Taf ac, ym Mhowys, roedd dyraniadau yn cael eu gwneud drwy gynllun mwy traddodiadol yn seiliedig ar bwyntiau.

77 Y Grŵp oedd y cyntaf yng Nghymru i weithio gyda chofrestr tai ar y cyd ar gyfer gosod yn seiliedig ar ddewis - Homes4U ym Mro Morgannwg. Bu'r cynllun hwn ar waith ers tua tair blynedd ac roedd wedi gwella'r dewis a oedd ar gael i ymgeiswyr ac wedi cyfrannu at gynaliadwyedd tenantiaethau ac at leihau trosiant. O ganlyniad, nid oedd gan y Grŵp unrhyw stoc anghenion cyffredinol anodd ei gosod yn ardal Bro Morgannwg. Roedd y cynllun yn adolygu ei aelodaeth bob blwyddyn ac yn casglu adborth cwsmeriaid gan ymgeiswyr - a fu'n llwyddiannus ac yn aflwyddiannus - a oedd yn gadarnhaol ar y cyfan. Roedd eiddo a oedd ar gael yn cael ei hysbysebu bob pythefnos mewn tri phapur newydd lleol ym Mro Morgannwg. Roedd ymweliadau dilysu neu gyfweliadau yn cael eu cynnal ar gyfer pob darpar denant cyn gwneud cynnig oni chynhaliwyd asesiad digartrefedd gan yr awdurdod lleol.

Arfer Da – Homes4U

Lluniodd y Grŵp y gofrestr ar y cyd gyntaf o dan gynllun gosod yn seiliedig ar ddewis yng Nghymru gyda Chyngor Bro Morgannwg. Mae'r cynllun yn gweithredu drwy bolisi ar y cyd gyda'r Cyngor a'r ffaith bod gan y Grŵp yn union yr un polisïau. Ers ei lansio yn 2004, mae dwy gymdeithas tai arall wedi ymuno â'r Bartneriaeth Homes4U. Mae polisi Homes4U yn rhoi mynediad agored i unrhyw un wneud cais am dai ac yn dyrannu eiddo drwy system ceisiadau gyda threfniadau bandio argyfer asesu angen a chymorth. Caiff eiddo ei hysbysebu bob pythefnos mewn tri phapur newydd adnabyddus yn y Fro. Drwy Homes4U, mae'r Grŵp yn llwyddo i ddarparu lefel enwebiadau o 100 y cant i Gyngor Bro Morgannwg drwy'r gofrestr ar y cyd. Caiff pob ymgeisydd digartref ei drosglwyddo i'r system Homes4U, ac o ganlyniad roedd y Grŵp wedi helpu'r Cyngor â phroblemau digartrefedd yn ardal y Fro. Er mwyn sicrhau y gall ymgeiswyr sy'n trosglwyddo symud yn haws, mae'r bartneriaeth yn rhedeg Exchanges4U, lle y caiff eiddo i'w gyfnewid ei hysbysebu ac y rhoddir cyhoeddusrwydd iddo ar yr un fformat â Homes4U. Anfonir pob hysbyseb Homes4U at ddarparwyr cymorth, gwasanaethau cymdeithasol ac asiantaethau gwirfoddol a chânt eu harddangos ymhob un o swyddfeydd y Cyngor a'r cymdeithasau tai. Mae cymorth ar gael i unrhyw un a allai ei chael hi'n anodd ymdrin â'r broses hysbysebu a gwneud cais. Roedd lefelau boddhad â Homes4U yn uchel. Roedd arolygon boddhad blynyddol yn cael eu cynnal o bawb ar y rhestr tai. Roedd perfformiad wedi gwella ers cyflwyno'r cynllun gyda gostyngiad yn y rhent a gollwyd o ganlyniad i eiddo gwag ac yn lefel gyffredinol trosiant stoc. Roedd Homes4U wedi arwain at well dewis i gwsmeriaid, gan ddarparu system glir a thryloyw o ddyrannu a lleihau nifer yr eiddo gwag yn y Fro.

78 Cyflwynwyd cynllun gosod yn seiliedig ar ddewis, Valleys Home Choice, i ranbarth y Cymoedd ym mis Ebrill 2006 mewn partneriaeth â Rhondda Cynon Taf ac roedd wedi bod ar waith am chwe mis ar adeg yr arolygiad. Roedd hysbysebion ar gyfer eiddo a oedd ar gael yn cael eu hanfon bob pythefnos at bawb a oedd wedi cofrestru gyda'r cynllun. Methodd tîm yr arolygiad a chysylltu â'r cynllun y tu allan i oriau gan ddefnyddio llinell gymorth Valleys Home Choice, er i'r Grŵp nodi ei fod wedi trwsio nam ar y llinell y diwrnod canlynol. Roedd gwefan y cynllun yn sylfaenol. Roedd yn darparu dolen i'r ffurflen gais ond nid oedd yn cynnwys unrhyw wybodaeth am yr eiddo a oedd ar gael.

79 Prin iawn oedd yr eiddo nad oedd yn cael ei gynnwys yn y cynlluniau gosod yn seiliedig ar ddewis am resymau rheoli. Roedd cofrestr cydgyfnewid wedi'i hyrwyddo yn ystod y chwe mis diwethaf a oedd yn cynnwys gwell lefel o wybodaeth a ffotograffau o'r eiddo dan sylw.

80 Nid oedd ceisiadau ar gyfer y 34 o gartrefi sydd gan y Grŵp yng Nghaerdydd, lle roedd trosiant yn isel, wedi'u hadolygu ers 2000. Ni osodwyd unrhyw dai yn ystod y ddwy flynedd cyn yr arolygiad, nid oedd llythyrau at ymgeiswyr yn rhoi unrhyw awgrym o'r opsiynau a oedd ar gael i ymgeiswyr nad oedd ganddynt ddigon o bwyntiau nac o'r ffaith mai prin oedd y cyfleoedd i gael cartref o ganlyniad i drosiant isel. Roedd y wybodaeth i ymgeiswyr am eiddo yng Nghaerdydd yn anghyson, gyda staff yn nodi nad oedd cyfyngiad oedran ar yr eiddo tra bod y wefan yn nodi i'r gwrthwyneb.

Roedd gan Grŵp Tai Cadarn bartneriaethau effeithiol ag awdurdodau lleol perthnasol ar ddyrannu tai

81 Ym Mro Morgannwg, roedd y Grŵp yn gweithredu'r system gosod yn seiliedig ar ddewis Homes4U gan rannu cofrestr tai a pholisi dyrannu gyda'r awdurdod lleol. Roedd cydberthnasau gwaith o ddydd i ddydd yn dda, roedd staff yn cyfarfod yn rheolaidd i gytuno ar ddyraniadau gyda swyddogion y cyngor ac roeddent yn gallu cael mynediad o bell i systemau TG yr awdurdod lleol. Roedd y Grŵp yn effeithiol wrth ddarparu lefel enwebiadau o 100% i'r awdurdod lleol drwy'r cynllun hwn. Ymdriniwyd hefyd â cheisiadau i drosglwyddo drwy Homes4U. Gyda'r awdurdod lleol, roedd y Grŵp yn gweithredu Exchanges4U a oedd yn hysbysebu ac yn rhoi cyhoeddusrwydd i eiddo i'w gyfnewid ar yr un fformat â Homes4U.

82 Yn Rhondda Cynon Taf, roedd y Grŵp yn gweithredu'r cynllun gosod yn seiliedig ar ddewis, Valleys Homes Choice. O dan y cynllun hwn, nid oedd y Grŵp yn rhannu cofrestr tai gyda'r awdurdod lleol. Roedd gan y Grŵp gytundeb enwebiadau gyda'r Cyngor.

83 Yng Nghastell-nedd Port Talbot, roedd y Grŵp yn gweithredu'r cynllun Valleys Homes Choice ac roedd ganddo gytundeb enwebiadau gyda'r awdurdod lleol. Roedd wrthi'n ffurfio partneriaeth i hysbysebu holl eiddo'r Grŵp yn ardal Castell-nedd Port Talbot drwy gynllun Homes by Choice y Cyngor.

84 Ym Mhowys, roedd y Grŵp yn dyrannu drwy system yn seiliedig ar bwyntiau ac roedd ganddo gytundeb enwebiadau gyda'r awdurdod lleol. Roedd y Grŵp yn cymryd rhan mewn adolygiad gan yr awdurdod lleol o ddyraniadau ac roedd yn gweithio gyda'r awdurdod i ddatblygu system gosod beilot yn seiliedig ar ddewis yn y Drenewydd.

85 Roedd y Grŵp yn cynorthwyo partneriaid awdurdod lleol i ddiwallu anghenion pobl ddigartref. Yn rhanbarth y Fro, roedd 30 y cant o'r eiddo a osodwyd wedi'i osod i deuluoedd digartref yn 2005-06.

86 Roedd y Grŵp, drwy ei bartneriaid awdurdod lleol, yn rhan o Drefniadau Aml-asiantaeth ar gyfer Diogelu'r Cyhoedd (MAPPA), lle mae'r heddlu, y gwasanaeth carchardai a'r gwasanaeth prawf yn gweithio ar y cyd i sefydlu trefniadau ar gyfer asesu a rheoli'r risgiau a gyflwynir gan droseddwyr rhyw a throseddwyr treisgar, ac roedd wedi cynorthwyo ymgeiswyr ac wedi llwyddo i'w hailgartrefu drwy'r broses hon. Nid oedd gan y Grŵp unrhyw weithdrefnau ar gyfer sut i reoli'r broses o ailgartrefu troseddwyr Rhestr Un nac i sicrhau bod staff yn ymwybodol o'r risgiau posibl yn dilyn eu hailgartrefu.

Roedd gan Grŵp Tai Cadarn bolisi dethol teg

87 Roedd y Grŵp yn cymhwyso'r un polisi dyrannu wrth drosglwyddo ymgeiswyr â'r polisi ar gyfer ymgeiswyr cyffredinol ac roedd yn sicrhau bod cartrefi ar gael ar gyfer pobl agored i niwed a oedd yn cael cymorth fel y bo'r angen. Roedd y rheini a oedd yn chwilio am lety camu ymlaen yn cael cymorth i wneud ceisiadau o dan gynlluniau gosod yn seiliedig ar ddewis ac roedd y cynlluniau yn rhoi blaenoriaeth uwch i'r rheini a oedd yn chwilio am lety camu ymlaen.

88 Roedd y Grŵp wedi blaenoriaethu'r broses o weithredu cynlluniau gosod yn seiliedig ar ddewis yn y rhan fwyaf o'i ardaloedd gweithredu. O ganlyniad, nid

oedd y Grŵp yn mynd ati'n rhagweithiol i sicrhau cymunedau cytbwys a chynaliadwy ond roedd yn dibynnu ar ganlyniadau ei gynlluniau gosod yn seiliedig ar ddewis. Nid oedd gan y Grŵp unrhyw dargedau na pholisïau a oedd yn anelu at greu cymunedau cytbwys. Yr unig faen prawf a ddefnyddiwyd gan y Grŵp wrth geisio creu cymunedau cytbwys oedd oedran. Prin oedd y defnydd a wnaed gan y Grŵp o bolisïau gosod lleol ac nid oedd ganddo bolisïau na systemau ffurfiol ar gyfer penderfynu sut y dylid rhoi polisïau o'r fath ar waith a'u monitro. O ganlyniad, roedd meini prawf gosod lleol yn cael eu cymhwyso heb unrhyw asesu nac atebolrwydd ffurfiol.

89 Roedd y Grŵp yn gweithredu polisïau gwahardd. Roedd lefel isel o geisiadau am dai wedi'u gwahardd - tua phedwar achos ar adeg yr arolygiad - ac roedd penderfyniadau yn cael eu gwneud ar y cyd gyda chynghorau partner. Roedd ymgeiswyr a waharddwyd yn cael eu hysbysu o'u hawl i apelio yn erbyn y gwaharddiad. Fodd bynnag, nid oedd ymgeiswyr a waharddwyd bob amser yn cael terfyn amser ar gyfer y gwaharddiad ac nid oeddent yn cael gwybodaeth am sut y gellid diddymu gwaharddiad o'r rhestr aros.

90 Prin oedd y gwaith monitro a wnaed gan y Grŵp o ddyraniadau a gosodiadau i ddangos bod y rheini a gafodd eu cartrefu yn cael eu dethol yn deg yn yr ardaloedd hynny nad oeddent yn gweithredu cynlluniau gosod yn seiliedig ar ddewis. Nid oedd ceisiadau a wrthodwyd yn cael eu monitro'n gyson rhwng y rhanbarthau ac nid oedd arolygon gadael yn cael eu cynnal yn effeithiol ac roedd y cyfraddau ymateb ar eu cyfer yn isel.

Argymhellion	
Gosodiadau	
A9	Datblygu, mewn partneriaeth â thenantiaid, safon gosod eiddo gwag a sicrhau bod y safon ar gael i denantiaid.
A10	Datblygu trefniadau effeithiol i sicrhau bod eiddo gwag yn cyflawni safon gosod y Grŵp.
A11	Adolygu dull gweithredu'r Grŵp mewn perthynas â gosod tai yng Nghaerdydd er mwyn sicrhau dull cyson.
A12	Gwerthuso cynlluniau gosod yn seiliedig ar ddewis er mwyn canfod yr effaith ar gydbwysedd a chynaliadwyedd cymunedau.

Roedd gan drefniadau Grŵp Tai Cadarn ar gyfer rheoli tai 'le i wella'n sylweddol'

Roedd Grŵp Tai Cadarn yn sicrhau bod y math mwyaf sicr o ddeiliadaeth yn cael ei gynnig i denantiaid a fyddai'n cyd-fynd â diben y tai a chynaliadwyedd y gymuned

91 Roedd y Grŵp yn cynnig tenantiaeth Fyrddaliol Sicr (Gychwynnol) i bob tenant newydd am gyfnod prawf o 12 mis. Rhoddwyd copi o Warant Llywodraeth y Cynulliad ar gyfer Tenantiaid Cymdeithasau Tai i'r tenantiaid.

92 Cyflwynodd y Grŵp denantiaethau cychwynnol o fis Ebrill 2005 yn dilyn gwerthusiad o gynllun peilot 18 mis ar dair ystad. Ymgynghorwyd â phob tenant mewn perthynas â chyflwyno tenantiaethau cychwynnol a chafodd y cynigion lefel uchel iawn o gefnogaeth.

Nid oedd trefniadau Grŵp Tai Cadarn ar gyfer ymdrin ag ymddygiad gwrthgymdeithasol yn effeithiol

93 Roedd partneriaethau lleol ar waith yn rhanbarth y Fro a rhanbarth y Cymoedd a oedd yn gweithredu'n effeithiol ar lefel strategol a gweithredol. Roedd cryn dipyn o gydweithrediad a gwybodaeth yn cael ei rhannu rhwng asiantaethau perthnasol gwahanol ac roedd gwybodaeth a syniadau yn cael eu rhannu ar achosion penodol er mwyn sicrhau bod atebion priodol yn cael eu hystyried.

94 Roedd gan y Grŵp bolisi a gweithdrefn ymddygiad gwrthgymdeithasol manwl, ond nid oeddent wedi cael cyhoeddusrwydd, ac o ganlyniad nid oedd preswylwyr yn glir o'r hyn y gellid ei ddisgwyl gan y Grŵp. Ni chafodd preswylwyr eu cynnwys wrth ddatblygu'r polisi a phrin oedd y wybodaeth a roddwyd i breswylwyr o ran sut roedd y Grŵp yn mynd ati i ymdrin ag ymddygiad gwrthgymdeithasol. Yn ogystal, ni chynhwyswyd preswylwyr ac ni ddarparwyd gwybodaeth i breswylwyr am safonau lefel gwasanaeth ymddygiad gwrthgymdeithasol y Grŵp a oedd yn nodi sut y dylid ymdrin â chwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol. O ganlyniad, nid oedd preswylwyr yn ymwybodol o ba mor gyflym y dylent dderbyn ymateb i gwynion a pha fath o gamau gweithredu y gallai'r Grŵp eu cymryd i ymdrin â'r cwynion hynny. Nododd ein cyswllt â phreswylwyr ddiffyg gwybodaeth am ddull gweithredu'r Grŵp mewn perthynas ag ymddygiad gwrthgymdeithasol a phryderon gan breswylwyr o ran diffyg effeithiolrwydd canfyddedig dull gweithredu'r Grŵp o ran mynd i'r afael â chwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol.

95 Nid oedd trefniadau'r Grŵp yn gwahaniaethu rhwng difrifoldeb cymharol gwahanol fathau o ymddygiad gwrthgymdeithasol ac roedd yr un terfynau amser ar gyfer ymateb yn berthnasol i achosion difrifol, a oedd yn cynnwys perygl i berson neu eiddo, â'r terfynau amser a oedd yn berthnasol i faterion cymharol llai difrifol, megis niwsans sŵn. Nid oedd digon o bwyslais yn cael ei roi ar waith ataliol i osgoi cwynion posibl am ymddygiad gwrthgymdeithasol.

96 Roedd amrywiaeth o opsiynau ar gyfer gweithredu mewn perthynas ag ymddygiad gwrthgymdeithasol ar gael o fewn y polisi a'r weithdrefn ymddygiad gwrthgymdeithasol. Roedd staff wedi cael rhywfaint o hyfforddiant ond nid oedd hwn wedi cwmpasu amrywiaeth llawn yr opsiynau a oedd ar gael iddynt. O ganlyniad, nid oedd staff bob amser yn hyderus wrth gymhwyso'r amrywiaeth priodol o ddatrysiadau i achosion penodol o ymddygiad gwrthgymdeithasol.

97 Nid oedd y Grŵp yn monitro ei safonau gwasanaeth na'r gweithdrefnau manwl a nodwyd yn ei bolisi a'i weithdrefn ar gyfer ymddygiad gwrthgymdeithasol. Nododd ein gwaith adolygu ffeiliau ar y safle nad oedd gweithdrefnau penodol bob amser yn cael eu dilyn ac nad oedd preswylwyr bob amser yn cael gwybodaeth am yr hyn a oedd yn digwydd mewn perthynas â'u cwyn am ymddygiad gwrthgymdeithasol. Roedd y Grŵp yn cynnal gwaith monitro cyffredinol o hynt achosion ond nid oedd y gwaith yn bodloni'r amrywiaeth o fesurau monitro a gwerthuso a nodwyd yn ei bolisi ar gyfer ymddygiad gwrthgymdeithasol.

98 Roedd y Grŵp wedi nodi'r angen am ddull gweithredu mwy rhagweithiol o reoli cyflwr ystadau. Roedd arolygiadau misol o ystadau yn cael eu cynnal gan Arolygydd Ystadau penodedig, gyda'r nod o sicrhau bod camau gweithredu cynnar yn cael eu cymryd wrth i faterion godi.

Argymhelliad
Rheoli tai
A13 Datblygu trefniadau effeithiol ar gyfer ymdrin ag ymddygiad gwrthgymdeithasol.

99 Canfu ein hadolygiad dilynol ym mis Rhagfyr 2008, er mai prin oedd y dystiolaeth o welliant o ran ansawdd y gwasanaeth i breswylwyr, bod y Grŵp wedi adeiladu sylfaen gadarn ar gyfer gwella gwasanaethau yn y dyfodol. Roedd y Grŵp wedi buddsoddi amser ac arian yn ymgynghori â phreswylwyr, yn datblygu polisi a gweithdrefn newydd ar gyfer ymddygiad gwrthgymdeithasol ac roedd wedi cynnal hyfforddiant i'w staff. Roedd y Grŵp yn rhagweld y byddai ei bolisi a'i weithdrefn newydd ar gyfer ymddygiad gwrthgymdeithasol yn cael eu lansio ddechrau 2009.

Roedd gan drefniadau Grŵp Tai Cadarn ar gyfer cynnal a chadw ei dai 'le i wella'n sylweddol'

100 Roedd is-adran cynnal a chadw adran eiddo Cadarn yn gyfrifol am ddarparu gwasanaeth cynnal a chadw i holl stoc tai'r Grŵp. Roedd hyn yn cynnwys darparu gwaith cynnal a chadw wedi'i gynllunio, gwaith cynnal a chadw cylchol, gwaith cynnal a chadw ymatebol a gwaith cynnal a chadw tir yn ogystal â gwasanaethu a chynnal a chadw systemau gwresogi, rheoli sylweddau peryglus, hybu effeithlonrwydd ynni ac eiddo gwag a gwaith addasu ffisegol.

101 Roedd y swyddogaeth cynnal a chadw wedi'i newid yn sylweddol yn ystod y chwe mis cyn yr Arolygiad. Roedd y newidiadau hyn yn cynnwys canoli'r swyddogaeth cynnal a chadw o'r swyddfeydd rhanbarthol i'w swyddfa gwasanaethau canolog, gan ddwyn staff cynnal a chadw ymatebol, cylchol ac wedi'i gynllunio ynghyd o fewn un tîm, ac roedd staff y tîm cynnal a chadw yn dal i ymgynefino â'u rolau newydd adeg yr arolygiad. Roedd y Grŵp hefyd yng nghanol ymarfer caffael pwysig gan ei fod yn aelod o'r consortiwm caffael Integrate. Ar adeg yr arolygiad, roedd gan Cadarn drefniadau cytundebol dros dro gyda chwmni lleol i ddarparu gwasanaethau cynnal a chadw wrth aros am ganlyniadau proses gaffael Integrate y disgwyliwyd iddynt gael eu rhoi ar waith ddechrau 2007.

Nid oedd Grŵp Tai Cadarn yn sicrhau bod gwaith atgyweirio ymatebol yn cael ei gynnal yn effeithiol

102 Canolwyd gwasanaeth cynnal a chadw ymatebol y Grŵp yn ddiweddar gyda phob cais am waith atgyweirio yn cael ei gyflwyno i dîm canolog drwy rif 'low-call' cost isel penodedig. Gellid rhoi gwybod i swyddfeydd rhanbarthol y Grŵp am waith atgyweirio a byddai'r staff yn cyfleu'r wybodaeth i'r gwasanaeth gwaith atgyweirio canolog. Roedd y Grŵp yn cyflogi dau berson i ateb galwadau am geisiadau am waith atgyweirio gan denantiaid ac ar adegau o alw uchel, roedd galwadau yn

cael eu hateb gan aelodau eraill o staff, yn staff cynnal a chadw a staff eraill, a oedd yn gweithio yn yr un swyddfa a oedd yn derbyn galwadau. Nid oedd ystadegau ar gael ar gyfer galwadau i'r llinell gwaith atgyweirio benodedig ond roedd y ffaith bod nifer uchel o alwadau yn cael eu derbyn ar adegau penodol yn ystod yr wythnos waith, yn arbennig ar ddydd Llun, yn amlwg ac roedd hyn yn arwain at ansawdd gwasanaeth amrywiol i gwsmeriaid. Roedd ffurflenni boddhad preswylwyr yn awgrymu bod perfformiad wedi gwaethygu ers cyflwyno'r llinell cynnal a chadw benodedig, gydag ymatebion ar gyfer rhanbarth y Cymoedd yn cyfeirio at y ffaith bod safonau cymorth wedi gostwng.

103 Roedd gan y Grŵp wasanaeth gwaith atgyweirio y tu allan i oriau ond nododd ein gwaith archwilio ar y safle nad oedd yn hawdd cysylltu â'r gwasanaeth hwn. Roedd rhif y tu allan i oriau swyddfa'r Cymoedd yn cyfeirio'r sawl a oedd yn ffonio i rif nad oedd yn cael ei ddefnyddio ar gyfer gwaith atgyweirio systemau gwresogi mewn argyfwng ac roedd rhif y llinell gwaith atgyweirio benodedig yn rhoi rhif arall i'r sawl a oedd yn ffonio i'w ddefnyddio i roi gwybod am waith atgyweirio mewn argyfwng. Yn ogystal â'r rhif gwaith atgyweirio mewn argyfwng, wrth ffonio swyddfa'r Barri y tu allan i oriau, cafwyd dewis i ddefnyddio'r system ffôn i gael mynediad i'r gwasanaeth. Fodd bynnag, pan bwyswyd y botwm a ddynodwyd, nododd y system nad oedd yn gallu ein cysylltu oherwydd diffyg adnoddau.

104 Roedd angen cynnal archwiliad cyn gwneud unrhyw waith atgyweirio ar gyfer dros 30 y cant o'r ceisiadau am waith atgyweirio ymatebol gan arwain at oedi i denantiaid a chost ychwanegol i'r Grŵp. Nid oedd gan y Grŵp lawlyfr gwaith atgyweirio i breswylwyr ac nid oedd adnodd diagnostig ar gael i breswylwyr a fyddai'n helpu i asesu gwaith atgyweirio. Nid oedd gan staff ddefnydd o lawlyfr diagnostig ar gyfer gwaith atgyweirio.

105 Nid oedd ystadegau'r Grŵp ar gyfer gwaith atgyweirio y rhoddwyd gwybod amdano ac a gwblhawyd yn gywir ac nid oeddent yn adlewyrchu profiad preswylwyr. Roedd 30 y cant o'r gwaith atgyweirio yn destun archwiliad ymlaen llaw ac roedd targed terfyn amser o 10 diwrnod ar waith ar gyfer cwblhau'r archwiliadau hynny. Roedd terfynau amser ar gyfer cwblhau archebion gwaith atgyweirio yn cael eu pennu o'r dyddiad y cadarnhawyd bod angen gwaith atgyweirio yn dilyn archwiliad yn hytrach na'r dyddiad yr oedd preswylydd yn rhoi gwybod am y gwaith atgyweirio. Nid oedd system ar waith ar gyfer archwilio'r achosion lle y dyfarnwyd estyniad ar gyfer gwaith atgyweirio ac y cofnodwyd bod y gwaith hwnnw wedi'i gwblhau o fewn y terfyn amser targed, lle roedd mewn gwirionedd yn hwyr.

106 Roedd y Grŵp yn ceisio ailgyfeirio gwariant ar waith atgyweirio o waith atgyweirio ymatebol i waith atgyweirio wedi'i gynllunio. I hwyluso'r broses hon, roedd yn rhaid i reolwr awdurdodi pob cais am waith atgyweirio cyn trefnu archeb. Yn ogystal, roedd y Grŵp yn gorfodi ei bolisi ar waith atgyweirio y gellid codi tâl amdano yn fwy caeth ac yn ceisio cysylltu ceisiadau am waith atgyweirio, lle y bo'n bosibl, â rhaglenni gwaith cynnal a chadw wedi'i gynllunio. Nid oedd y camau gweithredu hyn wedi bod yn effeithiol ac roedd gan y Grŵp orwariant cyllidebol sylweddol o 36 y cant ar adeg yr arolygiad.

107 Hysbyswyd preswylwyr, drwy Gylchlythyr Cynnal a Chadw'r Grŵp, ond nid ymgynghorwyd â hwy, am newid dull gweithredu'r Grŵp mewn perthynas â gwaith atgyweirio a gwaith cynnal a chadw wedi'i gynllunio y gellid codi tâl amdano. Roedd y preswylwyr y cysylltwyd â hwy yn ystod yr arolygiad yn anfodlon â'r

taliadau a oedd bellach yn cael eu codi am waith atgyweirio na fyddent wedi cael eu codi yn y gorffennol. Roeddent hefyd yn anfodlon â'r oedi cyn gwneud gwaith atgyweirio hyd nes y câi'r gwaith hwnnw ei wneud fel rhan o raglenni wedi'u cynllunio. Er gwaethaf y ffaith bod y Grŵp yn cymhwyso ei bolisi ar gyfer gwaith atgyweirio y gellir codi tâl amdano yn fwy caeth, nid oedd ganddo system effeithiol ar waith ar gyfer casglu'r symiau a oedd yn ddyledus am waith atgyweirio o'r fath.

108 Roedd gan y Grŵp drefniadau dros dro gyda chontractwyr i gynnal gwaith atgyweirio yn seiliedig ar restr cyfraddau. Fel aelodau o'r consortiwm Integrate, roedd y Grŵp yn gweithio tuag at benodi contractwyr newydd yn seiliedig ar gydweithredu o fis Ebrill 2007 ac roedd trefniadau ar gyfer hyn, gan gynnwys hyfforddiant i staff, yn mynd rhagddynt yn dda.

109 Nid oedd y Grŵp yn gweithredu system apwyntiadau ar gyfer gwaith atgyweirio ac nid oedd unrhyw gynlluniau ganddo i weithredu system o'r fath. Gwnaed apwyntiadau bore neu brynhawn ar sail ad hoc rhwng preswylwyr a chontractwyr. O ganlyniad, nid oedd y trefniadau i gael mynediad bob amser yn gweithio'n effeithlon ac nid oedd tenantiaid yn aml yn gwybod pryd y byddai contractwr yn galw. Cynhaliwyd archwiliadau cyn gwneud gwaith atgyweirio drwy apwyntiad.

110 Mesurwyd boddhad preswylwyr â'r gwasanaeth atgyweirio drwy holiadur boddhad a oedd yn cael ei ddosbarthu bob tro y gwnaed gwaith atgyweirio. Roedd y lefel ymateb yn isel - o dan bump y cant ac nid oedd boddhad tenantiaid yn cael ei ddadansoddi er mwyn canfod sefyllfa gyffredinol y Grŵp. Nid oedd lefelau boddhad yn uchel gan amrywio o gyfraddau mor isel â 46 y cant hyd at 96 y cant. Nid oedd y Grŵp yn cynnal gwaith monitro a dadansoddi manwl o ffurflenni boddhad er ei fod wedi dechrau gwneud hynny o ganlyniad i adborth yn ystod yr arolygiad. Nododd ein cyswllt â phreswylwyr yn ystod yr arolygiad lefelau uchel o anfoddhad â'r gwasanaeth atgyweirio. Nid oedd 60 y cant o'r rheini y cysylltwyd â hwy fel rhan o'n harolwg o denantiaid a oedd wedi rhoi gwybod am waith atgyweirio yn ddiweddar yn fodlon ag ansawdd y gwasanaeth atgyweirio.

111 Nid oedd y Grŵp yn cynnal cyfarfodydd rheolaidd gyda'r prif gontractwyr gwaith atgyweirio ymatebol i reoli'r gwasanaeth a monitro perfformiad ac nid oedd yn dadansoddi gwybodaeth am berfformiad o ôl-arolygiadau i reoli a gwella'r gwasanaeth. Targed y Grŵp ar gyfer ôl-arolygu gwaith atgyweirio oedd 17 y cant sy'n uwch na lefelau arfer da o 10 y cant ac yn wastraff adnoddau posibl yn arbennig gan nad oedd y canlyniadau'n cael eu dadansoddi.

Er bod gan Grŵp Tai Cadarn lefel gymharol uchel o ymweliadau gwasanaethu nwy wedi'u cwblhau, nid oedd ganddo systemau rheoli dibynadwy ar waith

112 Roedd gan y Grŵp gontract gwasanaethu penodedig a oedd yn anelu at sicrhau bod pob dyfais gwresogi a oedd yn defnyddio nwy yn cael ei gwasanaethu'n rheolaidd ac, ar adeg yr arolygiad, roedd lefel uchel o ymweliadau gwasanaethu nwy wedi'u cwblhau a dim ond 22 neu un y cant o ymweliadau gwasanaethu nas cwblhawyd. Roedd archwiliadau sicrhau ansawdd annibynnol yn cael eu cynnal gan CORGI Services.

113 Roedd y Grŵp yn defnyddio ei gronfa ddata Pilot Pro i reoli ymweliadau gwasanaethu nwy drwy, er enghraifft, gynhyrchu hysbysiadau i denantiaid a oedd yn methu â darparu mynediad i'w cartrefi. Fodd bynnag, ni ellid dibynnu ar Pilot Pro i roi gwybodaeth gwbl gywir am yr ymweliadau gwasanaethu nwy a oedd heb eu cynnal nac i annog camau gweithredu priodol i sicrhau bod yr ymweliadau gwasanaethu yn cael eu cynnal yn amserol. Er enghraifft, nid oedd adroddiadau a gynhyrchwyd yn ystod yr arolygiad wedi nodi ymweliadau gwasanaethu y gwyddys eu bod heb eu cynnal ac roedd y gronfa ddata yn nodi nad oedd unrhyw ymweliadau gwasanaethu heb eu cynnal ers mis Hydref 2005.

114 Nid oedd contractwr gwasanaethu nwy y Grŵp yn darparu tystysgrifau diogelwch nwy yn rheolaidd er gwaethaf y ffaith bod y Grŵp yn ei gwneud yn ofynnol iddo eu darparu bob wythnos. O ganlyniad i adborth yn ystod yr arolygiad a cheisiadau gan y Grŵp, derbyniwyd mwy na 200 o dystysgrifau wedi'u cwblhau yn ystod yr arolygiad.

115 Roedd trefniadau'r Grŵp ar gyfer sicrhau mynediad i gynnal ymweliadau gwasanaethu nwy hwyr yn gyfyngedig. Nid oedd unrhyw ryngwyneb rhwng Pilot Pro a'r brif system gwaith atgyweirio ac o ganlyniad, nid oedd staff yn cael gwybod bod ymweliadau gwasanaethu nwy yn ddyledus pan fyddent yn cael ceisiadau am wasanaethau eraill gan denantiaid ac felly roedd cyfle yn cael ei golli i drefnu mynediad ar gyfer ymweliad gwasanaethu. Nid oedd apwyntiadau yn cael eu cynnig gyda'r nos nac ar benwythnosau i gynnal ymweliadau gwasanaethu nwy. Roedd y Grŵp wedi cynnal ymarfer codi ymwybyddiaeth cyfyngedig ymhlith preswylwyr i bwysleisio pwysigrwydd darparu mynediad ar gyfer ymweliadau gwasanaethu nwy.

Roedd Grŵp Tai Cadarn wrthi'n cynllunio sut i gynnal y gwaith angenrheidiol i gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru

116 Roedd y Grŵp wedi arolygu 100 y cant o'i stoc gwasgaredig ac 20 y cant o'i stoc ar ystadau. Roedd yr arolygon hyn wedi rhoi digon o wybodaeth i'r Grŵp i'w alluogi i asesu cost gyffredinol debygol cyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC) erbyn 2012. Roedd y Grŵp yn gwella ei wybodaeth am gyflwr stoc drwy arolygon a oedd yn cael eu cynnal ar sail dreigl. Nid oedd y Grŵp wedi cynnal archwiliad sampl annibynnol o gywirdeb y wybodaeth am gyflwr stoc a gynhyrchwyd yn deillio o'i arolygon.

117 Roedd y Grŵp ar fin dechrau ymgynghori â'i breswylwyr am SATC yn ystod mis Tachwedd 2006.

118 Roedd y Grŵp wedi llunio rhaglen ddrafft wedi'i chostio i'w alluogi i gyflawni SATC ac roedd wedi cynnwys y costau hyn yn ei waith cynllunio ariannol ar gyfer y dyfodol. Roedd rhaglenni a gynlluniwyd, a oedd yn anelu at gyflawni SATC, wedi dechrau ac roedd gwaith adnewyddu ceginau ac ystafelloedd ymolchi yn mynd rhagddo. Nid oedd y Grŵp mewn sefyllfa eto i roi syniad clir i breswylwyr o ran pryd y byddai gwaith yn cael ei gynnal yn eu cartrefi. Nid oedd boddhad tenantiaid gyda gwaith SATC yn cael ei ddadansoddi ar sail barhaus.

119 Roedd y Grŵp wedi datblygu Strategaeth Rheoli Asedau i'w gynorthwyo wrth weithio tuag at gyflawni SATC erbyn y terfyn amser o 2012. Nid oedd llawer o'r camau gweithredu a oedd yn ofynnol gan y strategaeth hon yn benodol, yn

fesuradwy, yn gyflawnadwy, wedi sicrhau adnoddau priodol nac wedi nodi terfynau amser ac, o ganlyniad, roedd yn anodd asesu cynnydd.

120 Nid oedd gan y Grŵp strategaeth gwres fforddiadwy ond roedd wedi cynnal amrywiol raglenni wedi'u hanelu at hyrwyddo gwres fforddiadwy ac arbed ynni, gan gynnwys cael cyllid o dan y Ddeddf Arbed Ynni yn y Cartref ar gyfer grantiau inswleiddio a hysbysebu'r grantiau hyn i bob tenant.

121 Roedd gan y Grŵp gofrestr asbestos. Roedd arolygon asbestos yn cael eu cynnal cyn gwneud unrhyw waith cynnal a chadw wedi'i gynllunio. Roedd gwybodaeth am asbestos yn cael ei chadw ar gronfa ddata a oedd yn cael ei diweddaru'n rheolaidd a'i rhoi i bob contractwr. Ar ôl asesu'r risg, roedd y Grŵp wedi penderfynu peidio â hysbysu tenantiaid o leoliad deunyddiau asbestos na'r rhagofalon y dylent eu cymryd wrth weithio mewn lleoliadau a allai gynnwys asbestos, er enghraifft, wrth wneud gwaith addurno.

Argymhellion	
Cynnal a Chadw Tai	
A14	Datblygu trefniadau effeithiol ar gyfer cynnal gwaith atgyweirio ymatebol.
A15	Datblygu systemau rheoli dibynadwy ar gyfer ymweliadau gwasanaethu nwy.
A16	Datblygu Strategaeth Rheoli Asdeau'r Grŵp ymhellach er mwyn sicrhau y gellir asesu cynnydd yn hawdd.
A17	Datblygu Strategaeth Gwres Fforddiadwy.

122 Nododd ein hadolygiad dilynol ym mis Rhagfyr 2008 welliannau amlwg mewn perthynas ag ymweliadau gwasanaethu nwy a mynediad i'r gwasanaeth er mwyn rhoi gwybod am waith atgyweirio. Roedd problemau o hyd gyda'r gwasanaeth y tu allan i oriau ac roedd diffyg gwybodaeth i roi sicrwydd am ansawdd y gwasanaeth. Nid oedd unrhyw welliant amlwg i'w weld yn y meysydd allweddol gwerth am arian ac ansawdd gwaith. Nid oedd trefniadau'r Grŵp i reoli perfformiad contractwyr yn effeithiol, nid oedd arolygiadau cyn ac ar ôl gwaith atgyweirio yn cael eu rheoli'n dda nac yn cael eu defnyddio i wella'r gwasanaeth, ac roedd gwaith wedi'i gynllunio yn destun oedi oherwydd gorwario sylweddol ar y gyllideb ar waith atgyweirio ymatebol.

Roedd gan Grŵp Tai Cadarn drefniadau 'boddhaol' ar gyfer pobl ag anghenion cymorth

Roedd Grŵp Tai Cadarn yn darparu tai i bobl ag anghenion cymorth ond nid oedd yn rheoli cydberthnasau er mwyn sicrhau eu bod yn gallu cael gafael ar wasanaethau priodol

123 Roedd y Grŵp wedi gwneud penderfyniad strategol i beidio â rhoi cymorth uniongyrchol i denantiaid a oedd yn agored i niwed ond roedd yn gweithio gyda 10 darparwr cymorth a oedd yn ymgymryd â'r rôl hon. Roedd y Grŵp yn darparu 70 gwely i bobl ag anghenion cymorth gan gynnwys pobl ag anawsterau dysgu, cyn-droseddwyr, pobl ifanc agored i niwed a phobl sengl a theuluoedd agored i niwed. Roedd y Grŵp wedi llwyddo hefyd i gael cyllid allanol i ddatblygu cynllun cyffuriau ac alcohol. Roedd y Grŵp yn gweithio ar y sail mai'r darparwr cyllid oedd yn gyfrifol am fonitro ac arolygu'r cymorth a ddarparwyd ac mai cyfrifoldeb y Grŵp oedd sicrhau bod ei swyddogaeth fel landlord yn cael ei chyflawni mewn ffordd gyson ac effeithiol drwy'r trefniadau partneriaeth, a bod y trefniadau gweithio a nodwyd yn y cytundebau rheoli yn cael eu rhoi ar waith yn effeithiol.

124 Roedd cytundebau rheoli gyda'r asiantau rheoli yn llywodraethu'r broses o ddarparu gwasanaethau cymorth heb unrhyw gyfeiriad at ddisgwyliadau o ran trefniadau eraill. Er enghraifft, nid oedd y Grŵp wedi pennu unrhyw safonau gofynnol o ran cyfranogiad preswylwyr ar gyfer darparwyr cymorth ac roedd yn dibynnu ar beth bynnag yr oedd y darparwr cymorth penodol yn penderfynu ei ddarparu. Fodd bynnag, nid oedd gan y Grŵp gytundebau rheoli gyda phob asiant rheoli ac nid oedd yn cynnal cyfarfodydd adolygu rheolaidd gyda phob asiant rheoli. O ganlyniad, nid oedd gan y Grŵp unrhyw sicrwydd bod pob parti yn glir o ran y trefniadau rheoli a'r gwasanaethau i'w darparu. Yn ogystal, nid oedd y cytundeb rheoli a ddefnyddiwyd gan y Grŵp, sef y cytundeb enghreifftiol roedd Tai Cymunedol Cymru yn ei hyrwyddo, yn cynnwys unrhyw safonau gwasanaeth y gellid mesur ansawdd y gwasanaethau a ddarparwyd yn eu herbyn.

125 Roedd y Grŵp wedi datblygu cynllun gweithredu tai gwarchod yn seiliedig ar adolygiad cynhwysfawr o'r ddarpariaeth tai gwarchod ac roedd wedi penodi cydgysylltydd tai gwarchod i roi'r cynllun gweithredu ar waith.

Ni allai Grŵp Tai Cadarn sicrhau ei fod yn cymhwyso'r holl ddisgwyliadau allweddol yn deg i gwsmeriaid yr oedd angen cymorth arnynt

126 Roedd gan y Grŵp Bolisi Pobl Agored i Niwed a oedd yn rhoi canllawiau i staff ar sut i nodi bod tenant yn agored i niwed. Er ein bod wedi gallu nodi enghreifftiau penodol lle y gwnaeth staff deilwra gwasanaethau i anghenion cwsmeriaid yr oedd angen cymorth arnynt, roedd diffyg canllawiau penodol ar sut i ymdrin â thenantiaid agored i niwed a phroses anghyson ar gyfer nodi preswylwyr agored i niwed yn golygu nad oedd staff bob amser yn ymwybodol bod tenantiaid yn agored i niwed, ac felly nid oeddent bob amser yn gallu nodi angen i deilwra'r gwasanaethau a ddarparwyd ganddynt i ddiwallu anghenion cymorth preswylwyr. Roedd system TG y Grŵp yn gallu nodi'r preswylwyr hynny ag anghenion cymorth

ond nid oedd unrhyw reolaethau ar waith i sicrhau bod gwybodaeth am denantiaid agored i niwed yn cael ei chofnodi'n gyson.

127 Nid oedd gan y Grŵp wybodaeth dda am breswylwyr ag anghenion cymorth a chanlyniadau gwasanaeth ar gyfer preswylwyr o'r fath ac nid oedd yn monitro'n benodol y gwasanaethau a ddarparwyd i breswylwyr ag anghenion cymorth megis achosion o ymddygiad gwrthgymdeithasol neu ôl-ddyledion.

Argymhellion	
Tai ar gyfer pobl ag anghenion cymorth	
A18	Datblygu trefniadau rheoli effeithiol er mwyn sicrhau bod pobl ag anghenion cymorth yn gallu cael gafael ar wasanaethau priodol.
A19	Datblygu trefniadau effeithiol er mwyn galluogi'r Grŵp i sicrhau ei fod yn cymhwyso'r holl ddisgwyliadau allweddol yn deg i gwsmeriaid y mae angen cymorth arnynt.

Roedd Grŵp Tai cadarn yn 'codi safonau o ran darparu gwasanaethau'

Roedd Grŵp Tai Cadarn yn sicrhau bod cyfrifoldebau gwahanol rannau o Grŵp Tai Cadarn yn cael eu gwahanu'n glir

128 Roedd y Grŵp yn gweithredu'n ymarferol fel un sefydliad. Roedd cydberthnasau rhwng y ddau aelod o'r grŵp yn cael eu llywodraethu gan Gytundeb Gweithdrefnol a Chytundeb Lefel Gwasanaeth. Roedd y dogfennau hyn yn nodi'n glir sut y câi pwerau eu dirprwyo o fewn y Grŵp, rôl yr Uwch Dîm Rheoli, gwerthoedd cyffredin y Grŵp a'r sail ar gyfer darparu gwasanaethau a thalu amdanynt o fewn y Grŵp.

129 Roedd prosesau cynllunio corfforaethol y Grŵp yn sicrhau bod aelodau'r Grŵp yn gweithio tuag at amcanion strategol y Grŵp ac roedd rheolau Cadarn a Newydd yn sicrhau bod gan y Grŵp reolaeth gyffredinol dros weithgareddau pob aelod o'r Grŵp.

130 Roedd adolygiad sylfaenol o drefniadau llywodraethu a gweithredu'r Grŵp newydd ei gwblhau pan gynhaliwyd yr arolygiad ac roedd y Grŵp wedi cytuno ar amrywiaeth o newidiadau i'w strwythur er mwyn symleiddio a gwella ei drefniadau llywodraethu. Adolygwyd Cytundeb Gweithdrefnol a Chytundeb Lefel Gwasanaeth y Grŵp i adlewyrchu'r trefniadau newydd hyn.

Roedd gan Grŵp Tai Cadarn gyfeiriad strategol clir ac roedd yn cydnabod yr angen i ddatblygu ei ffordd o sicrhau bod amcanion strategol yn cael eu cyflawni

131 Cafodd cyfeiriad strategol y Grŵp ei nodi yn ei Gynllun Corfforaethol 2006/2011 a oedd yn cael ei adolygu bob blwyddyn. Roedd y Cynllun Corfforaethol yn cynnwys datganiad cenhadaeth clir a gweledigaeth gorfforaethol ar gyfer y Grŵp yn ogystal ag amcanion pum mlynedd gyda blaenoriaethau blwyddyn manylach ar gyfer 2006-07.

132 Roedd y Grŵp yn cynhyrchu llyfryn i aelodau o staff ac aelodau o'r bwrdd yn crynhoi blaenoriaethau ac amcanion y Cynllun Corfforaethol gyda'r nod o sicrhau eglurder i aelodau o staff ac aelodau o'r bwrdd o ran ei flaenoriaethau, ei amcanion a'i strategaeth gyffredinol.

133 Rhoddwyd gwybodaeth am Gynllun Corfforaethol y Grŵp i breswylwyr a rhanddeiliaid allanol eraill yn Adroddiadau Blynyddol y Grŵp. Roedd y Grŵp wedi cynnal arolwg rhanddeiliaid yn 2003 ac wedi defnyddio canlyniadau'r arolwg i lywio ei flaenoriaethau strategol.

134 Roedd timau staff yn cynhyrchu 'Datganiadau Gweledigaeth' a oedd yn nodi sut roedd pob tîm yn bwriadu gweithio i ategu targedau ac amcanion y Cynllun Corfforaethol ac fe'u defnyddiwyd gan reolwyr fel sail ar gyfer trafodaethau gyda'u timau am flaenoriaethau ar gyfer y flwyddyn i ddod. Cydnabu'r Grŵp fod angen ategu'r datganiadau hyn gyda chynlluniau cyflenwi gweithredol a oedd yn ystyried yr adnoddau, y cyfrifoldebau neu'r terfynau amser a oedd yn ofynnol er mwyn cyflawni bwriadau'r timau.

Er bod trefniadau rheoli perfformiad Grŵp Tai Cadarn yn sicrhau ffocws ar berfformiad busnes, roedd angen ehangu amrywiaeth y mesurau a oedd yn cael eu hadolygu er mwyn sicrhau bod gwasanaethau landlord yn cael eu gwerthuso a'u gwella

135 Roedd targedau blynyddol yn cael eu pennu ar gyfer y Grŵp gan Fwrdd y Grŵp fel rhan o'r broses Cynllunio Corfforaethol a'r broses o bennu'r gyllideb. Roedd cynnydd yn erbyn targedau'r gyllideb yn cael ei fonitro bob chwarter gan y Bwrdd fel rhan o'i waith o ystyried Cyfrifon Rheoli'r Grŵp. Roedd amrywiaeth o ddangosyddion ariannol - rhent a gollwyd ar eiddo gwag, rhent a gasglwyd, gwariant rheoli tai a chost cynnal a chadw gyfartalog - hefyd yn cael ei ystyried yng nghyd-destun perfformiad y Grŵp dros amser a pherfformiad cyfartalog yr holl Gymdeithasau Tai yng Nghymru. Fodd bynnag, nid oedd unrhyw weithdrefn systematig ar gyfer monitro a gwerthuso ansawdd y gwasanaethau landlord a oedd yn cael eu darparu ar lefel weithredol.

136 Roedd y Grŵp yn gallu darparu rhywfaint o dystiolaeth o gamau gwella a oedd wedi deillio o waith monitro perfformiad parhaus, er enghraifft, penodi contractwyr tirlunio a chynnal a chadw newydd yn lle contractwyr â pherfformiad gwael.

137 Roedd y Grŵp yn cydnabod yr angen i wella ansawdd ei wybodaeth am berfformiad ac roedd yn paratoi i gyflwyno system rheoli perfformiad newydd - Cognos - er mwyn galluogi i wybodaeth am berfformiad gael ei monitro a'i dadansoddi mewn ffordd fanwl a chyfredol ar draws gweithgareddau'r Grŵp. Roedd y Grŵp yn anelu at gwblhau proses glanhau data a chyflwyno'r system ym mhob ardal weithredu erbyn dechrau 2007.

138 Roedd gan y Grŵp raglen archwilio mewnol gynhwysfawr ac roedd y broses o weithredu argymhellion yn cael ei monitro gan yr Uwch Dîm Rheoli a'r Pwyllgor Archwilio. Fodd bynnag, nid oedd prosesau sicrhau ansawdd effeithiol ar waith gan y Grŵp er mwyn sicrhau bod gweithdrefnau penodedig yn cael eu dilyn wrth ddarparu gwasanaethau landlord. Nododd tîm yr arolygiad amrywiaeth o broblemau o ran ansawdd gwasanaeth nad oeddent wedi'u nodi na'u hystyried ac a oedd yn arwain at ganlyniadau gwasanaeth gwael i breswylwyr a/neu ddefnydd

aneffeithlon o adnoddau. Er enghraifft, roedd dulliau anghyson o gymhwyso gweithdrefnau ar gyfer ymddygiad gwrthgymdeithasol yn golygu nad oedd preswylwyr bob amser yn cael eu hysbysu am hynt eu cwynion, ac roedd prosesau aneffeithiol cyn gosod tai yn golygu bod tenantiaid yn cael eu paru â chartrefi nad oeddent yn barod i'w meddiannu. Am na lwyddwyd i ddilyn gweithdrefnau cwyno'r Grŵp, nid oedd tenantiaid wedi cael cyfle i gyflwyno eu cwyn i uwch aelod o staff o fewn y Grŵp, nac i'w chyflwyno y tu allan i'r tîm gwasanaeth yr oedd y gŵyn yn berthnasol iddi.

139 Nod y system arfarnu staff oedd sicrhau bod pob aelod o staff yn ymwybodol o'u hamcanion eu hunain a'u cyfraniad unigol at gyflawni nodau corfforaethol y Grŵp, ond dangosodd gwaith archwilio sampl o ffeiliau nad oedd pob un ohonynt wedi'u cysylltu'n glir â'r broses o gyflawni amcanion y Grŵp.

Cydnabu Grŵp Tai Cadarn yr angen i adolygu ei ddull o sicrhau gwelliant parhaus

140 Y Prif Weithredwr oedd yn gyfrifol am werth gorau. Roedd gan y Grŵp gynllun perfformiad gwerth gorau sefydledig a oedd ar y trywydd cywir i gyflawni ei dargedau ac roedd wedi cynnal chwe adolygiad gwerth gorau ers 2002, gyda phob un ohonynt yn ymdrin â gwasanaethau allweddol i gwsmeriaid. Roedd methodoleg amlinellol yn cael ei chymhwyso i bob adolygiad gwerth gorau ac roedd yr Uwch Dîm Rheoli yn darparu cymorth dwys mewn perthynas â holl brosesau'r adolygiadau gwerth gorau. Roedd cynnydd ar holl argymhellion yr adolygiadau gwerth gorau yn cael ei fonitro drwy gronfa ddata gynhwysfawr gan yr Uwch Dîm Rheoli a Phwyllgor Archwilio'r Grŵp.

141 Prin oedd y gwaith a wnaed i gynnwys preswylwyr mewn adolygiadau gwerth gorau. Er y defnyddiwyd mewnbwn ar ffurf canlyniadau arolygon, ni chynhwyswyd unrhyw breswylwyr fel aelodau o dimau adolygu. Cyflwynwyd adroddiadau ar hynt adolygiadau gwerth gorau i breswylwyr ond nid oedd y wybodaeth gyhoeddedig yn hysbysu preswylwyr y gallent gymryd rhan mewn adolygiadau gwerth gorau yn y dyfodol. Nid oedd unrhyw breswylwyr yn rhan o'r timau adolygu ar gyfer yr adolygiadau gwerth gorau o ddatblygu cymunedol a chynnwys preswylwyr a oedd yn mynd rhagddynt ar adeg yr arolygiad. Roedd y ffaith nad oedd preswylwyr wedi'u cynnwys mewn gweithgareddau gwella ac wrth nodi blaenoriaethau ar gyfer gwella ac atebion posibl yn golygu nad oedd y Grŵp yn sicrhau bod ei weithgareddau gwella yn canolbwyntio ar faterion a oedd yn bwysig i breswylwyr ac ar atebion a oedd yn ymdrin â'u pryderon.

142 Roedd y Grŵp wedi dibynnu ar adolygiadau gwerth gorau i lywio gwelliannau i wasanaethau. Canfu'r Grŵp fod cwmpas rhai o'r adolygiadau wedi bod yn rhy eang a'u bod wedi cymryd cryn amser i'w cwblhau. O ran y gwasanaethau hynny y cynhaliwyd adolygiadau gwerth gorau helaeth ohonynt, nid oedd unrhyw gamau gwella pellach yn cael eu cynnig na'u rhoi ar waith hyd nes y câi canlyniad argymhellion ei werthuso. Roedd y Grŵp wrthi'n adolygu ei ddull gweithredu gyda'r bwriad o leihau cwmpas adolygiadau er mwyn sicrhau y cânt eu cwblhau ac y caiff gwelliannau eu rhoi ar waith yn gyflymach.

143 Roedd gweithgareddau gwella y tu hwnt i brosesau gwerth gorau yn gyfyngedig er bod y Grŵp wedi cynnal nifer fach o adolygiadau gwasanaeth y tu allan i'w drefniadau gwerth gorau, er enghraifft, ymarfer siopa dirgel a oedd wedi arwain at Bolisi a Chynllun Gweithredu Gofal Cwsmeriaid newydd.

144 Nid oedd cynlluniau'r Grŵp yn nodi ei flaenoriaethau gweithredu, yr adnoddau angenrheidiol i gyflawni'r gwelliannau a awgrymwyd na'r cyfrifoldeb dros sicrhau y caent eu gweithredu'n llwyddiannus mewn ffordd benodol a chlir, ac nid oeddent yn galluogi i'r amrywiaeth o weithgareddau gael eu cydgysylltu i sicrhau defnydd effeithiol o adnoddau. O ganlyniad, nid oedd y Grŵp yn gallu cynnal asesiad realistig o'i allu a'i adnoddau ac o'i drefniadau ar gyfer cyflawni gwelliannau.

145 Cydnabu'r Grŵp yr angen i adolygu ei ddull gweithredu o ran sicrhau gwelliant parhaus ac roedd wedi cynnal adolygiad yn ddiweddar o'i wasanaethau yn erbyn Materion Allweddol i'w Harchwilio Swyddfa Archwilio Cymru.

Gellid nodi gwelliant mewn rhai meysydd gwasanaeth

146 Roedd y Grŵp yn gallu darparu tystiolaeth o welliannau i wasanaethau a oedd wedi deillio o'i raglen o adolygiadau Gwerth Gorau. Ymhlith yr enghreifftiau roedd cyflwyno cynlluniau gosod yn seiliedig ar ddewis a dull gweithredu mwy rhagweithiol o ran rheoli ystadau.

147 Roedd perfformiad y Grŵp yn erbyn dangosyddion perfformiad allweddol Llywodraeth Cynulliad Cymru yn gwella, ar y cyfan. Roedd perfformiad y Grŵp o ran ôl-ddyledion yn dangos gwelliant mewn perthynas â'r rhent a gasglwyd ond roedd wedi gwaethygu o ran ôl-ddyledion rhent presennol ac roedd perfformiad cyffredinol mewn perthynas ag eiddo gwag hefyd yn gwella er bod cyfran yr eiddo a gâi ei gosod o fewn un wythnos wedi gwaethygu. Roedd perfformiad o ran ôl-ddyledion gan gyn-denantiaid wedi gwaethygu o ganlyniad i'r ddyled gan gyn-denantiaid a etifeddwyd gan Gymdeithas Tai'r Drenewydd.

148 Nid oedd gan y Grŵp wybodaeth gynhwysfawr a chyfredol am foddhad preswylwyr ac roedd achosion lle roedd gwybodaeth ar gael, er enghraifft o ran boddhad â gwaith atgyweirio, ond lle nad oedd yn cael ei gwerthuso gan reolwyr ac nad oedd yn ysgogi camau gweithredu.

Argymhellion	
Sicrhau gwelliant parhaus	
A20	Datblygu trefniadau effeithiol i sicrhau bod amcanion corfforaethol y Grŵp yn cael eu cyflawni.
A21	Datblygu trefniadau rheoli perfformiad er mwyn cynnwys amrywiaeth o fesurau i sicrhau bod gwasanaethau landlord yn cael eu gwerthuso a'u gwella.
A22	Datblygu dull effeithiol o ran sicrhau gwelliant parhaus.
A23	Datblygu trefniadau effeithiol i sicrhau bod gan y Grŵp y gallu a'r adnoddau i gyflawni gwelliannau.

Y ddau gwestiwn a'r derminoleg a ddefnyddiwyd

A yw'r Gymdeithas yn darparu gwasanaethau o safon dda?

Casgliad	Disgrifiad
Ardderchog	Mae'r Gymdeithas yn dangos holl nodweddion cadarnhaol cymdeithas 'dda'. Yn ychwanegol at hynny, mae'r perfformiad o safon uchel iawn, ac mae arfer gorau yn y sector yn dylanwadu'n gryf arno.
Da	Mae'r Gymdeithas yn dangos ymrwymiad cryf i sicrhau gwasanaethau o safon uchel a'u darparu'n effeithiol, o ystyried y cyd-destun a'r adnoddau.
Boddhaol	Yn gyffredinol, mae'r perfformiad yn cyrraedd y safon y byddech yn ei disgwyl gan gymdeithas sy'n gweithio yn y cyd-destun hwnnw gyda'r adnoddau hynny. Mae unrhyw fethiannau i gydymffurfio â chanllawiau rheoliadol yn rhai bach.
Lle i wella'n sylweddol	Er nad yw perfformiad yn torri'r cod rheoliadol, nid yw perfformiad y Gymdeithas yn gwneud argraff dda o'i gymharu â pherfformiad cymheiriaid. Efallai na fydd perfformiad yn cydymffurfio â chanllawiau rheoliadol ym mhob ffordd.
Yn methu â chydymffurfio â'r Cod Rheoliadol	Mae'r perfformiad yn methu â chyflawni'r canlyniadau a nodwyd yn y Cod Rheoliadol.

A yw'r Gymdeithas yn sicrhau gwelliant parhaus mewn gwasanaethau?

Casgliad	Disgrifiad
Yn dangos gallu corfforaethol a strategol cryf	Mae'r Gymdeithas yn gweithio i fod yn 'sefydliad sy'n dysgu'. Mae'n dangos holl nodweddion cadarnhaol cymdeithas sy'n codi safonau o ran darparu gwasanaethau. Yn ogystal, mae rhaglen systematig o adolygiadau trawsbynciol sydd nid yn unig yn cyflawni gwelliannau i wasanaethau ond hefyd yn cael eu llywio gan nodau strategol lefel uchel y Gymdeithas, gyda gwaith monitro a mesur clir yn erbyn y nodau hyn.
Yn codi safonau o ran darparu gwasanaethau	Mae'r Gymdeithas yn defnyddio prosesau ffurfiol, cyfranogiad ac ymgynghoriad, hyfforddiant ym maes gwelliant sylfaenol parhaus, systemau gwobrwyo a chydnabod, o fewn amrywiaeth o feysydd gwasanaeth. O ganlyniad, cafwyd gwelliannau mesuradwy. Fodd bynnag, bu unrhyw adolygiadau traws-swyddogaethol a gwelliannau yn sgîl hynny yn rhai ad hoc yn hytrach nag o ganlyniad i raglen strwythuredig o adolygiadau o'r fath.
Yn dangos gwendidau o ran prosesau a pherfformiad	Er bod rhai gwelliannau i wasanaethau yn amlwg, mae'r rhain yn deillio o fentrau untro (megis cynnyrch neu broses newydd, menter hyfforddi), neu fenter gan unigolyn neu dîm penodol, yn hytrach nag o raglen barhaus strwythuredig o adolygiadau. Mae ymgynghori â defnyddwyr gwasanaethau a'u cynnwys mewn newid yn wan. Mae prinder targedau heriol yn y Gymdeithas ar gyfer gwella perfformiad ac ni all ddangos record argyhoeddiadol o gyflawni.

Casgliad	Disgrifiad
Yn methu â dangos gallu	Mae'r Gymdeithas yn ymdrin â newidiadau mewn ffordd adweithiol a distrwythur. Mae gwelliannau (os o gwbl) yn deillio o fynd i'r afael â phroblemau amlwg, awgrymiadau ad hoc, ac ati, yn hytrach na'r dull systematig a amlinellir gan ganllawiau Llywodraeth y Cynulliad ar Werth Gorau.

Crynodeb o Ddisgwyliadau perthnasol Cod Rheoliadol Llywodraeth y Cynulliad

Agwedd	Crynodeb o ddisgwyliadau'r Cod Rheoliadol
Cydberthynas â phreswylwyr	Annog cyfranogiad preswylwyr. (Cod Rheoliadol 2.2.4) Rhoi gwybodaeth a chyngor clir, cywir a hygyrch i breswylwyr. (Cod Rheoliadol 2.2.1) Bod yn atebol i breswylwyr am ansawdd y gwasanaethau a ddarperir. (Cod Rheoliadol 2.2.2) Gofyn am safbwyntiau preswylwyr, gwrando arnynt a'u hystyried. (Cod Rheoliadol 2.2.3)
Cyfle cyfartal	Hyrwyddo parch at amrywiaeth a chyfle cyfartal, gweithio tuag at ddileu gwahaniaethu yn ei holl weithgareddau, a hyrwyddo cysylltiadau da rhwng pobl o grwpiau hiliol gwahanol. (Cod Rheoliadol 2.3.1) Trin y Gymraeg a'r Saesneg ar y sail eu bod yn gyfartal. (Cod Rheoliadol 2.3.2)
Darparu tai	Gweithio mewn partneriaeth ag awdurdodau lleol ac asiantaethau eraill i nodi anghenion tai'r ardal a darparu ar eu cyfer. Llunio Cytundebau Tai Cymunedol effeithiol gydag awdurdodau perthnasol lle bo'n bosibl. Cyfrannu at waith datblygu cymunedol neu fentrau adnewyddu ac adfywio cymdogaethau. (Cod Rheoliadol 1.1.1)
Rhenti	Sicrhau bod ôl-ddyledion rhent mor isel â phosibl drwy ddefnyddio dulliau o atal, rheoli ac adennill dyledion yn effeithiol. (Cod Rheoliadol 1.2.2)
Gosod tai	Sicrhau, cyhyd ag y bo'n bosibl, bod pobl y mae angen tai arnynt yn ymwybodol o dai'r Gymdeithas a'u bod yn gallu cael gafael arnynt. (Cod Rheoliadol 1.3.1) Gweithio mewn partneriaeth ag awdurdodau lleol perthnasol ar ddyrannu tai. (Cod Rheoliadol 1.3.2) Sicrhau y caiff y rhai sy'n cael eu cartrefu eu dewis yn deg, a dylid ceisio sicrhau cydbwysedd o ran dyrannu tai. (Cod Rheoliadol 1.3.3) Gosod eiddo yn gyflym ac yn effeithlon. (Cod Rheoliadol 1.3.4)
Rheoli tai	Sicrhau y cynigir y math mwyaf sicr o ddeiliadaeth i breswylwyr sy'n cyd-fynd â diben y tai a chynaliadwyedd y gymuned. (Cod Rheoliadol 1.4.1) Helpu i ddiogelu ansawdd bywyd preswylwyr a chymdogion. (Cod Rheoliadol 1.4.2)

Agwedd	Crynodeb o Ddisgwyliadau'r Cod Rheoliadol
Cynnal a chadw tai	Sicrhau bod y tai a osodir mewn cyflwr da. (Gweler Gosod Tai). (Cod Rheoliadol 1.5.1) Cynnal a chadw tai mewn cyflwr da drwy sicrhau y gwneir gwaith cynnal a chadw cylchol a gwaith atgyweirio ymatebol yn effeithiol. (Cod Rheoliadol 1.5.2) Nodi, cynllunio a chyflawni'r gwaith cynnal a chadw a'r gwelliannau sydd eu hangen i gyrraedd SATC erbyn 2012. (Cod Rheoliadol 1.5.3)
Tai ar gyfer pobl ag anghenion cymorth	Sicrhau bod tai ar gael i bobl ag anghenion cymorth a sicrhau eu bod yn gallu cael gafael ar wasanaethau priodol. (Cod Rheoliadol 1.6.1) Cymhwyso pob disgwyliad allweddol yn deg at gwsmeriaid y mae angen cymorth arnynt, gan deilwra'r broses o ddarparu gwasanaethau i ddiwallu eu hanghenion penodol. (Cod Rheoliadol 1.6.2)

Argymhellion	
Cydberthynas â phreswylwyr	
A1	Adolygu'r dull o sicrhau cyfranogiad tenantiaid a datblygu amrywiaeth o gyfleoedd effeithiol i breswylwyr gymryd rhan.
A2	Darparu gwasanaethau a gwybodaeth sydd ar gael yn hawdd i ddefnyddwyr gwasanaethau.
A3	Datblygu trefniadau i sicrhau dull cyson ar gyfer holi barn preswylwyr, gwrando ar y barnau hynny a gweithredu arnynt.
A4	Datblygu trefniadau effeithiol i sicrhau bod y Gymdeithas yn atebol i breswylwyr o ran ansawdd y gwasanaethau a ddarperir.
Cyfle cyfartal	
A5	Datblygu trefniadau effeithiol i hyrwyddo parch at amrywiaeth a chyfle cyfartal.
A6	Rhoi trefniadau cadarn ar waith i sicrhau bod y Grŵp yn cyflawni holl ofynion ei Gynllun Iaith Gymraeg.
Rhenti	
A7	Datblygu gwasanaeth atal dyledion effeithiol.
A8	Datblygu trefniadau effeithiol ar gyfer ymdrin â thaliadau gwasanaeth.
Gosodiadau	
A9	Datblygu, mewn partneriaeth â thenantiaid, safon gosod eiddo gwag a sicrhau bod y safon ar gael i denantiaid.
A10	Datblygu trefniadau effeithiol i sicrhau bod eiddo gwag yn cyflawni safon gosod y Grŵp.
A11	Adolygu dull gweithredu'r Grŵp mewn perthynas â gosod tai yng Nghaerdydd er mwyn sicrhau dull cyson.
A12	Gwerthuso cynlluniau gosod yn seiliedig ar ddewis er mwyn canfod yr effaith ar gydbwysedd a chynaliadwyedd cymunedau.
Rheoli tai	
A13	Datblygu trefniadau effeithiol ar gyfer ymdrin ag ymddygiad gwrthgymdeithasol.
Cynnal a chadw tai	
A14	Datblygu trefniadau effeithiol ar gyfer cynnal gwaith atgyweirio ymatebol.
A15	Datblygu systemau rheoli dibynadwy ar gyfer ymweliadau gwasanaethu nwy.
A16	Datblygu Strategaeth Rheoli Asedau'r Grŵp ymhellach i sicrhau y gellir asesu cynnydd yn hawdd.
A17	Datblygu Strategaeth Gwres Fforddiadwy.

Argymhellion	
Tai ar gyfer pobl ag anghenion cymorth	
A18	Datblygu trefniadau rheoli effeithiol er mwyn sicrhau bod pobl ag anghenion cymorth yn gallu cael gafael ar wasanaethau priodol.
A19	Datblygu trefniadau effeithiol er mwyn galluogi'r Grŵp i sicrhau ei fod yn cymhwyso'r holl ddisgwyliadau allweddol yn deg i gwsmeriaid y mae angen cymorth arnynt.
Sicrhau gwelliant parhaus	
A20	Datblygu trefniadau effeithiol i sicrhau bod amcanion corfforaethol y Grŵp yn cael eu cyflawni.
A21	Datblygu trefniadau rheoli perfformiad er mwyn cynnwys amrywiaeth o fesurau i sicrhau bod gwasanaethau landlord yn cael eu gwerthuso a'u gwella.
A22	Datblygu dull effeithiol o ran sicrhau gwelliant parhaus.
A23	Datblygu trefniadau effeithiol i sicrhau bod gan y Grŵp y gallu a'r adnoddau i gyflawni gwelliannau.

Swyddfa Archwilio Cymru
24 Heol y Gadeirlan
Caerdydd CF11 9LJ
Ffôn: 029 2032 0500
Ffacs: 029 2032 0600
Ffôn Testun: 029 2032 0660
E-bost: info@wao.gov.uk
Gwefan: www.wao.gov.uk