



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

2006/2007

Awst 2008

Cyf: 653A2008

Arolygiad mis Tachwedd 2006 o
Gymdeithas Tai Dewi Sant
Adroddiad Arolygu

Cynnwys

Crynodeb	4
Adroddiad Manwl	
Roedd Cymdeithas Tai Dewi Sant (y Gymdeithas) yn gymdeithas tai sefydledig yn darparu llety i bobl yng Nghastell-nedd, Port Talbot, Abertawe, Sir Gaerfyrddin a Sir Benfro a unodd â Chymdeithas Tai Abertawe ar 1 Ebrill 2008 i greu Grŵp Tai Coastal	6
Roedd gan y Gymdeithas 'le i wella'n sylweddol' o ran ei threfniadau ar gyfer ei chydberthynas â phreswylwyr	6
Roedd gan y Gymdeithas 'le i wella'n sylweddol' o ran ei threfniadau i sicrhau cyfle cyfartal	10
Roedd y Gymdeithas wedi mabwysiadu dull 'da' o ddarparu tai	12
Roedd gwasanaethau rhenti'r Gymdeithas yn 'foddhaol'	13
Roedd gan wasanaeth gosod y Gymdeithas 'le i wella'n sylweddol'	15
Roedd gan y Gymdeithas drefniadau 'boddhaol' ar gyfer rheoli ei thai	19
Roedd gan drefniadau'r Gymdeithas ar gyfer cynnal a chadw ei thai 'le i wella'n sylweddol'	20
Roedd gan y Gymdeithas drefniadau 'boddhaol' ar waith ar gyfer pobl ag anghenion cymorth	24
Roedd y Gymdeithas yn dangos gwendidau o ran prosesau a pherfformiad	26
Atodiadau	
Crynodeb o ddisgwyliadau perthnasol Cod Rheoliadol Llywodraeth Cynulliad Cymru	27
A yw'r Gymdeithas yn darparu gwasanaethau o safon dda	28
Crynodeb o argymhellion yr arolygiad	29

Statws yr adroddiad hwn

Paratowyd y ddogfen hon at ddefnydd mewnol Cymdeithas Tai Dewi Sant 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 partion 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 aildefnyddio'r ddogfen hon i Swyddfa Archwilio Cymru yn infoofficer@wao.gov.uk.

Crynodeb

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

1. Mae Llywodraeth Cynulliad Cymru (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. Cynhaliwyd yr arolygiad o Gymdeithas Tai Dewi Sant (y Gymdeithas) ym mis Tachwedd 2006. Roedd y tîm arolygu yn cynnwys Nick Selwyn, Elizabeth Roach 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?
3. Cymhwysir y cwestiwn cyntaf i amrywiaeth o feysydd gwasanaeth a chymhwysir yr ail gwestiwn i'r Gymdeithas gyfan mewn perthynas â gwasanaethau a arolygir. Disgrifir y dyfarniadau a ddefnyddiwyd wrth ateb y ddau gwestiwn yn Atodiad 2.

Bydd Grŵp Tai Coastal yn ystyried y materion a nodwyd yn yr adroddiad hwn wrth weithredu gwelliannau i wasanaethau

4. Cynhaliwyd yr arolygiad o'r Gymdeithas ym mis Tachwedd 2006. Cyn cyhoeddi adroddiad arolygu ar gymdeithas tai, mae Swyddfa Archwilio Cymru yn ceisio cytuno â'r Gymdeithas dan sylw o ran cywirdeb ffeithiol y dystiolaeth yn yr adroddiad, a rhesymoldeb dyfarniadau'r tîm archwilio. Ar yr achlysur hwn, nid oedd Swyddfa Archwilio Cymru yn gallu cytuno â thîm reoli'r Gymdeithas o ran yr adroddiad, ac, erbyn 31 Mawrth 2008, nid oedd adroddiad terfynol wedi'i lunio o hyd.
5. Ar 1 Ebrill 2008, diddymwyd y Gymdeithas ar ôl uno â Chymdeithas Tai Abertawe i greu Grŵp Tai Coastal. Felly dylid egluro er bod tîm rheoli Grŵp Tai Coastal yn derbyn yr adroddiad hwn, ni chytunwyd arno gan dîm rheoli hen Gymdeithas Tai Dewi Sant, sef y Gymdeithas a fu'n destun yr arolygiad.

Roedd y Gymdeithas yn darparu gwasanaethau 'da' mewn un maes, gwasanaethau 'boddhaol' mewn tri maes ac roedd 'lle iddi wella'n sylweddol' mewn pedwar maes gwasanaeth arall

6. Casgliad yr arolygwyr oedd bod y gymdeithas yn darparu gwasanaethau 'da' o ran darparu tai, gwasanaethau 'boddhaol' o ran rhenti, rheoli pobl ag anghenion cymorth a darparu cartref iddynt, ac roedd 'lle iddi wella'n sylweddol' o ran ei chydberthynas â phreswylwyr, cyfle cyfartal, gosodiadau a gwasanaethau cynnal a chadw.

Roedd y Gymdeithas yn dangos gwendidau o ran prosesau a pherfformiad

7. Roedd gan y Gymdeithas gyfeiriad strategol clir ond mae angen iddi ganolbwyntio'n fwy ar gyflawni amcanion y Cynllun Busnes. Roedd perfformiad y Gymdeithas wedi gwella'n gyffredinol dros y blynyddoedd diwethaf, ond nid oedd pob maes gwasanaeth yn destun gwaith cyflwyno adroddiadau a gwerthuso cynhwysfawr, ac roedd targedau staff unigol yn gyfyngedig.
8. Sefydlodd y Gymdeithas Gynllun Effeithlonrwydd i gefnogi gwelliant parhaus, ond gellid gwella'i dull gweithredu o ran Gwerth Gorau. Sefydlodd y Gymdeithas systemau i reoli a chefnogi'r broses o ddarparu ei hamcanion strategol, ond nid oedd yn gallu gwarantu gwelliannau gwasanaeth oherwydd cyfyngiadau mewn rhywfaint o ddata a diffyg cynlluniau a pholisïau cadarn mewn rhai meysydd.

Mae angen i Grŵp Tai Coastal sicrhau y caiff yr argymhellion o ran un o'i ragflaenwyr eu hystyried, ac yr eir i'r afael â hwy lle y bo'n briodol

9. Bydd yr adroddiad hwn a'r grynodedb 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.
10. Mae'n ofynnol i Grŵp Tai Coastal ddsbarthu ein crynodeb ar wahân o'r adroddiad hwn i gyn-denantiaid hen Gymdeithas Tai Dewi Sant o fewn wyth wythnos i'w gyhoeddi. Oherwydd y cyd-destun, nid yw Swyddfa Archwilio Cymru yn ei gwneud yn ofynnol i Grŵp Tai Coastal ddarparu Cynllun Gweithredu yn amlinellu sut y bydd yn mynd i'r afael â phob argymhelliad. Mae Grŵp Tai Coastal wedi cytuno i fynd i'r afael â'r gwendidau o ran darparu gwasanaethau a nodwyd yn ystod yr arolygiad wrth ddatblygu gwasanaethau yn y dyfodol. Nodir yr argymhellion y bydd angen iddi eu hystyried yn Atodiad 3 o'r adroddiad hwn.

Roedd Cymdeithas Tai Dewi Sant (y Gymdeithas) yn gymdeithas tai sefydledig yn darparu llety i bobl yng Nghastell-nedd, Port Talbot, Abertawe, Sir Gaerfyrddin a Sir Benfro a unodd â Chymdeithas Tai Abertawe ar 1 Ebrill 2008 i greu Grŵp Tai Coastal

- 11.** Sefydlwyd Cymdeithas Tai Dewi Sant (y Gymdeithas) yn 1991 ac roedd yn gymdeithas tai o faint canolig gyda thai ar gyfer anghenion cyffredinol a thai â chymorth. Ym mis Gorffennaf 2007, roedd y Gymdeithas yn rheoli 1,548 o dai ac roedd ei hardal ddaearyddol yn cynnwys Castell-nedd, Port Talbot, Abertawe, Sir Benfro a Sir Gaerfyrddin. Roedd tua 50 y cant o stoc y Gymdeithas yn dai gwarchod ar gyfer pobl hŷn, yn cynnwys un cynllun Gofal Ychwanegol ym Mhort Talbot.
- 12.** Roedd gan y Gymdeithas 68 o staff ac roedd ei phrif swyddfa ym Mhort Talbot. Roedd gan y Gymdeithas statws Buddsoddwyr Mewn Pobl. Ar adeg yr arolygiad, roedd y Gymdeithas yn cael ei llywodraethu gan Fwrdd Rheoli o 12, lle'r oedd tri ohonynt yn aelodau o'r Bwrdd a oedd yn Denantiaid a etholwyd gan Banel Tenantiaid y Gymdeithas. Bu gweithrediad y Bwrdd yn destun adolygiad gwerth gorau yn ddiweddar o ran trefniadau llywodraethu, ac o ganlyniad, roedd nifer aelodau'r Bwrdd a'i ddull gweithredu wedi newid yn ddiweddar.
- 13.** Ym mis Ebrill 2008, unodd y Gymdeithas â Chymdeithas Tai Abertawe i greu Coastal Housing Group. Mae canfyddiadau'r arolygiad hwn yn ymwneud â gwasanaethau a ddarparwyd gan hen Gymdeithas Tai Dewi Sant, nid Cymdeithas Tai Abertawe na Coastal Housing Group, er bod yr olaf yn gyfrifol am sicrhau yr eir i'r afael â'r argymhellion a wnaed yn sgîl yr arolygiad hwn. Er na chytunwyd ar ganfyddiadau'r arolygiad hwn â Chymdeithas Tai Dewi Sant, fe'u derbyniwyd gan Grŵp Tai Coastal.

Roedd y Gymdeithas yn darparu gwasanaethau da mewn un maes, gwasanaethau boddhaol mewn tri maes ac roedd lle iddi wella'n sylweddol mewn pedwar maes gwasanaeth arall

Roedd gan y Gymdeithas "le i wella'n sylweddol" o ran ei threfniadau ar gyfer ei chydberthynas â phreswylwyr

Er bod gan y Gymdeithas bolisi cyfranogiad tenantiaid a bod rôl Panel y Tenantiaid yn datblygu, nid oedd ganddi Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid na Chomcompact Tenantiaid

14. Roedd gan y Gymdeithas bolisi cyfranogiad tenantiaid yn nodi manylion y gefnogaeth a'r gwasanaethau a oedd ar gael i gymdeithasau tenantiaid. Roedd y Polisi yn datgan "fod y Gymdeithas yn ymrwymedig i sicrhau bod pob tenant wedi cael cyfle i chwarae rhan weithredol yn y broses o wneud penderfyniadau o ran eu cartrefi a'r cynlluniau y maent yn byw ynddynt".
15. Nid oedd gan y Gymdeithas Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid na Chomcompact Tenantiaid cyfredol, ac nid oedd unrhyw dargedau datblygu na gwella o ran cyfranogiad tenantiaid. Nid oedd unrhyw lenyddiaeth benodol am wasanaethau i hybu cyfranogiad tenantiaid ac nid oedd y llawlyfr tenantiaid a'r Siarter Gwasanaethau Cwsmeriaid ond yn cynnwys gwybodaeth gyfyngedig, er enghraifft am y Panel Tenantiaid.
16. Y Cyfarwyddwr Gweithrediadau oedd â'r cyfrifoldeb cyffredinol am gyfranogiad tenantiaid a phrif gyfrwng y Gymdeithas ar gyfer cynnwys ei thenantiaid oedd y Panel Tenantiaid. Roedd cyfansoddiad gan y Panel Tenantiaid, a luniwyd drwy ymgynghori â thenantiaid, ond roedd hwn yn gyfyngedig ac ond yn ymdrin, er enghraifft, â rheolau o ran cynnal etholiadau i'r bwrdd a chylch gorchwyl cryno ar gyfer ei weithrediad. Roedd y Gymdeithas yn cydnabod bod rôl Panel y Tenantiaid yn datblygu ac y byddai angen cymorth parhaus a chyson, ac roedd yn cynnig datblygu taflen am Gyfranogiad Tenantiaid a rôl Panel y Tenantiaid.
17. Roedd Panel y Tenantiaid yn cynnwys cyfanswm o 36 o aelodau, yr oedd 16 ohonynt o dai ar gyfer anghenion cyffredinol. Roedd y rhan fwyaf o'r rhai a oedd yn bresennol yn rheolaidd yng nghyfarfodydd y Panel yn denantiaid hŷn o dai gwarchod yn bennaf, ac o ganlyniad, nid oedd barn tenantiaid ag anghenion cyffredinol yn cael eu cynrychioli yn effeithiol. Ni chynhaliwyd unrhyw fentrau penodol i ymgysylltu â phobl iau, er y dywedwyd wrthym fod dau ddigwyddiad wedi'u cynllunio. Roedd y panel wedi trafod a chytuno ar amseriad ei gyfarfodydd, ac roedd yn well ganddynt gynnal cyfarfodydd yn ystod y dydd, er bod hyn yn cynyddu'r risg na fyddai'r rhai mewn cyflogaeth yn gallu bod yn bresennol.
18. Yn 2005, cynhaliodd y Gymdeithas nifer o gyfarfodydd *Cyfarfod â Thenantiaid* lle roedd staff nad oeddent fel arfer yn ymwneud â chwsmeriaid yn ymweld â chynlluniau ac yn gwrandao ar farn y tenantiaid ar wasanaethau'r Gymdeithas. Roedd y cyfarfodydd hyn yn darparu gwell dealltwriaeth i staff o anghenion cwsmeriaid, o sut mae eu rôl fel rhan o dîm y staff yn cyfrannu at gyflawni cenhadaeth y Gymdeithas, a materion heb eu datrys. Dywedodd y Gymdeithas wrthym ei bod yn bwriadu cynnal mwy o'r cyfarfodydd hyn yn y dyfodol.

Gellid gwella amrywiaeth a safon y wybodaeth ysgrifenedig a'r wybodaeth sydd ar y we, a gellid gwella'r cyngor a ddarperir i denantiaid

19. Cyhoeddodd y Gymdeithas Gylchlythyr Tenantiaid - *Cartrefi* - dair gwaith y flwyddyn. Rhoddodd y cylchlythyr wybodaeth am wasanaethau a chyfleoedd i gymryd rhan yn y gwaith o ddarparu gwasanaethau. Fodd bynnag, cyn rhifyn Hydref 2006, ni hyrwyddwyd y ffaith bod y cylchlythyr ar gael mewn fformatau amgen - Cymraeg, print bras, Braille neu fersiwn sain.
20. Darparodd y Gymdeithas Lawlyfr Tenantiaid i bob preswylwr sy'n nodi gwybodaeth gyffredinol mewn perthynas â gwasanaethau amrywiol. Fodd bynnag, roedd y llawlyfr yn cynnwys gwybodaeth nad oedd yn gyson â thafleuni a gyhoeddwyd yn ddiweddar, ac roedd y wybodaeth am safonau gwasanaeth yn anghyson â'r Siarter Gwasanaethau Cwsmeriaid. Canfu ein hadolygiad o'r llawlyfr nad oedd yn cynnwys gwybodaeth bwysig a fyddai wedi bod o ddefnydd uniongyrchol i denantiaid, megis canllaw defnyddiwr ar gyfer y cartref, rhifau ffôn ar gyfer asiantaethau cynghori lleol a chenedlaethol, enwau a rhifau cyswllt staff y Gymdeithas, neu ganllawiau o ran nodi a rhoi gwybod am waith atgyweirio. Fe'n hysbyswyd bod tenantiaid yn cael y prif rifau cyswllt drwy Gylchlythyr y Tenantiaid, a chofnododd yr arolwg Statws fod 81 y cant o denantiaid yn fodlon ar Lawlyfr y Tenantiaid.
21. Roedd y Gymdeithas hefyd wedi cynhyrchu taflenni ar nifer o feysydd gwasanaeth, megis ymddygiad gwrthgymdeithasol, cyfle cyfartal a gwaith atgyweirio y gellir codi tâl amdano. Er nad oedd y rhain ar gael mewn fformatau amgen - Cymraeg, fersiwn sain, Braille neu brint bras - dywedodd y Gymdeithas wrthym ei bod wedi gwneud trefniadau i sicrhau bod taflenni ar gael yn y fformatau hyn ar gais. Nid oedd Panel y Tenantiaid wedi cyfrannu at y gwaith o lunio rhai o'r taflenni gwybodaeth. Dywedodd y Gymdeithas wrthym ei bod yn bwriadu adolygu ei Siarter Gwasanaethau Cwsmeriaid ac amryw o daflenni i fynd i'r afael â'r materion a nodwyd, ac i ddarparu rhagor o wybodaeth, nad oedd ar gael ar hyn o bryd. Prin oedd y wybodaeth ar wefan y Gymdeithas ac nid oedd unrhyw wasanaethau ar-lein ar gael.

Cofnododd canlyniadau Arolwg Tenantiaid 2005 lefelau uchel o foddhad, ond mae angen i'r Gymdeithas gynnwys tenantiaid yn fwy wrth adolygu a gwella gwasanaethau

22. Comisiynodd y Gymdeithas arolwg annibynnol o'i thenantiaid yn 2005, a gofnododd fod 91 y cant o'r tenantiaid yn fodlon ar y Gymdeithas, 90% yn fodlon ar eu cartrefi a 93% yn fodlon ar gyflwr cyffredinol eu cartrefi. Yn ogystal nododd yr arolwg feysydd amrywiol, megis ymddygiad gwrthgymdeithasol, lle nodwyd pryderon gan denantiaid, ac roedd y Gymdeithas wedi datblygu Cynllun Gweithredu i fynd i'r afael â'r rhain.
23. Nododd Polisi Cyfranogiad Tenantiaid y Gymdeithas y byddai'r Gymdeithas yn "ceisio cynnwys tenantiaid wrth bennu safonau gwasanaeth, yn enwedig o ran Adolygiadau Gwerth Gorau". Defnyddiodd y Gymdeithas ei Phanel Tenantiaid fel ei phrif gyfrwng ar gyfer ymgysylltu â thenantiaid ac ymgynghori â hwy, yn cynnwys Adolygiadau Gwerth Gorau. Fodd bynnag, er bod gwybodaeth am

ddatblygiad gwasanaethau wedi'i chyflwyno i Banel y Tenantiaid, nid oedd preswylwyr yn llunio polisiau na'r ddarpariaeth o wasanaethau drwy Adolygiadau Gwerth Gorau. Er enghraifft, nid oedd tenantiaid wedi'u cynnwys yn y broses o flaenoriaethu gwasanaethau i'w cynnwys yn rhaglen gwelliant parhaus y Gymdeithas, ac ni ddarparwyd unrhyw adborth o ran sut yr eid i'r afael â phryderon tenantiaid yn dilyn Adolygiadau Gwerth Gorau.

24. Er bod y Gymdeithas wedi darparu hyfforddiant i Banel y Tenantiaid ac er i gynnydd gael ei gyflawni ar y cyflymder a bennwyd gan Banel y Tenantiaid, roedd gan y Gymdeithas bryderon o ran gallu Panel y Tenantiaid i gymryd rhan effeithiol mewn Adolygiadau Gwerth Gorau, gan nad oedd y Panel ond wedi derbyn hyfforddiant cyfyngedig - e.e. llywodraethu - a chymorth cyfyngedig ac nid oedd rhaglen hyfforddi gytûn ar waith i feithrin gallu. Cydnabuwyd hyn yn Adolygiad Gwerth Gorau'r Gymdeithas o Amodau Tenantiaeth a Gofynion Pobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig.
25. Roedd y Gymdeithas yn cydnabod mai megis dechrau oedd y gwaith o ddatblygu'r Panel Tenantiaid, ac roedd yn cynllunio gwaith pellach i gefnogi'r broses o'i ddatblygu'n effeithiol a gwelwyd tystiolaeth ei fod wedi ymwneud â rhai meysydd o wella gwasanaethau megis Arolwg Tenantiaid 2005 a'r broses o ethol Aelodau'r Bwrdd. Fodd bynnag, nid oedd tenantiaid yn ymwneud â'r gwaith o olygu cylchlythyr y tenantiaid, er iddynt gael eu gwahodd yn ddiweddar i ymwneud â'r rhifyn nesaf, ac ni chyflwynwyd adroddiadau i'r Panel ar ganlyniadau arolygon parhaus ac adborth cwsmeriaid fel mater o drefn.
26. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu arolygon amrywiol mewn perthynas â meysydd gwasanaeth penodol, megis boddhad â gwaith atgyweirio a gosodiadau. Er bod nifer o'r arolygon, megis yr arolwg Statws, yn gweithredu'n unol ag arfer da, gellid bod wedi geirio'r cwestiynau'n gliriach mewn rhai arolygon, a gellid defnyddio canlyniadau arolygon mewn modd mwy systematig i gefnogi gwelliant mewn adolygiadau gwasanaethau Adolygiadau Gwerth Gorau.

Roedd cyfyngiadau o ran ansawdd y wybodaeth am safonau gwasanaeth a diffyg eglurder o ran y system cwynion yn golygu nad oedd y Gymdeithas yn atebol i'w thenantiaid

27. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu Siarter Gwasanaethau Cwsmeriaid a oedd yn nodi safonau'r gwasanaethau y gallai tenantiaid disgwyl eu cael o'r Gymdeithas. Canfuwyd bod y siarter yn cynnwys cymysgedd o dargedau a safonau perfformiad. Er enghraifft, roedd y Siarter yn cynnwys safon y Gymdeithas ar gyfer cwblhau gwaith atgyweirio ar fyrder o fewn saith diwrnod, a tharged y dylid cwblhau 98 y cant o'r gwaith atgyweirio o fewn y safon. Hefyd canfuwyd bod rhai o'r Safonau'n anghyson â'r rheini a nodwyd ym mholisiau sefydledig y Gymdeithas ac mewn deunydd cyhoeddus, megis Llawlyfr y Tenantiaid. Roedd y Gymdeithas yn cydnabod yr angen i fynd i'r afael â hyn.
28. Roedd gan y Gymdeithas bolisi cwynion a hysbyswyd y Bwrdd am gwynion yn chwarterol. Roedd yr adroddiadau hyn yn dynodi natur gyffredinol y gŵyn, ac yn nodi a oedd y Gymdeithas wedi ymateb i gwynion o fewn ei hamserlen bolisi fabwysiedig. Fodd bynnag nid oeddem yn gallu nodi sut oedd y Gymdeithas yn defnyddio cwynion i wella gwasanaethau - e.e. bwydo gwybodaeth i mewn i

Adolygiadau Gwerth Gorau drwy goladu a chofnodi cwynion fesul maes gwasanaeth. Roedd y Gymdeithas yn talu iawndal i achwynwyr mewn amgylchiadau penodol, a thalwyd cyfanswm o £658 mewn iawndal yn 2005-2006. Nid oedd gan y Gymdeithas daflen gyhoeddus benodol am gwynion ac iawndal, er y nodir yn y Siarter Gwasanaethau Cwsmeriaid bod taflen o'r fath ar gael. Pan gynhaliwyd yr arolygiad, roedd dyfyniad o'r polisi cwynion ar gael fel ffordd o ddarparu gwybodaeth gyhoeddus ac roedd taflen ddrafft yn cael ei datblygu.

29. Cyhoeddodd y Gymdeithas wybodaeth gymharol ar ei pherfformiad yn erbyn Dangosyddion Perfformiad allweddol amrywiol yn ei Hadroddiad Blynyddol 2004/2005. Golygai hyn y gallai tenantiaid fesur perfformiad eu landlord o'i gymharu â chymdeithasau tai eraill, yn cynnwys cymdeithasau tai lleol eraill. Fodd bynnag, dim ond sylwadaeth gyfyngedig a ddarparwyd am y wybodaeth a'r hyn yr oedd y Gymdeithas yn bwriadu ei wneud am y meysydd hynny o'r gwasanaeth lle nodwyd perfformiad gwael.

Roedd gan y Gymdeithas "le i wella'n sylweddol" o ran ei threfniadau i sicrhau cyfle cyfartal

Er bod gan y Gymdeithas bolisiâu cyfle cyfartal a chynlluniau gweithredu ar waith, ac er i hyfforddiant ar gyfer staff ac aelodau'r Bwrdd gael ei gynnal, roedd amrywiaeth ac argaeledd y wybodaeth i denantiaid yn gyfyngedig, ac nid oedd y Gymdeithas wedi cyflawni ei thargedau ei hun.

30. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu amrywiaeth o bolisiâu a strategaethau gan nodi sut yr oedd yn ceisio sicrhau cyfle cyfartal o ran y gwasanaethau a ddarperir ganddi. Roedd hyn yn cynnwys Polisi Cyfle Cyfartal, Polisi Aflonyddu Hiliol a Chynllun Gweithredu Tai ar gyfer Pobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig. Darparwyd hyfforddiant cyfle cyfartal i staff ac aelodau'r Bwrdd dros gyloch o ddwy i dair blynedd, er bod staff newydd yn cael sesiwn ar gyfle cyfartal ac unrhyw bolisiâu cysylltiedig a oedd yn berthnasol i'w rôl fel rhan o'u hyfforddiant Sefydlu.
31. Roedd y Gymdeithas yn aelod gweithredol o ddau Gonsortiw Tai Lleol ar gyfer Pobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig: Consortiw Gorllewin Cymru a Phrosiect Making Voices Heard Dinas a Sir Abertawe. Datblygwyd Cynllun Gweithredu ar gyfer Pobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig er mwyn darparu ymrwymadau amrywiol, a oedd yn destun gwaith monitro blynyddol gan y Bwrdd. Dewisodd y Gymdeithas beidio ag ymuno â Tai Pawb, Cymdeithas Tai Pobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig Cenedlaethol Cymru, ond gweithiodd gyda'r Rhwydwaith Gweithredu Hil.

32. Roedd y Gymdeithas wedi ymuno â "Llinell Iaith" - sef gwasanaeth cyswllt dros y ffôn sy'n darparu gwasanaethau cyfieithu mewn ieithoedd amrywiol - a hysbysebwyd y gwasanaeth hwn yn y swyddfa ganolog ac yn ei chynlluniau tai gwarchod. Roedd y Gymdeithas hefyd yn monitro ethnigrwydd ymgeiswyr newydd a gosodiadau newydd, fel rhan o'i Hadroddiad Perfformiad Gweithredol chwarterol. Yn ogystal, roedd y system TG rheoli tai integredig yn caniatáu i'r Gymdeithas gofnodi dewis iaith gyntaf tenantiaid ac ymgeiswyr. Fodd bynnag, fe'n hysbyswyd nad oedd y Gymdeithas yn gallu coladu na nodi dewisiadau iaith yn fyd eang er mwyn caniatáu i'r gwasanaethau gael eu darparu yn strategol. Roedd y Gymdeithas wedi targedu hyn fel blaenoriaeth i fynd i'r afael â hi.

33. Pan gynhaliwyd yr Arolygiad roedd nifer o wendidau eraill yn y trefniadau hyn:

- Nid oedd gwybodaeth na chynghor ar gael fel mater o drefn mewn fformatau amgen, megis mewn ieithoedd lleiafrifol, print bras, fersiwn sain neu mewn Braille, nad oedd ond ar gael i ddefnyddwyr gwasanaeth ar gais. Ac, er bod y Gymdeithas yn gallu gwneud trefniadau i ddarparu fformatau amgen, nid amlygwyd hyn ar y taflenni gwasanaeth presennol na'r cylchlythyrau tan rifyn hydref 2006 o *Cartref*.
- Nid oedd y Gymdeithas yn cyflawni'r targedau a osodwyd ganddi yn ei Pholisi Cyfle Cyfartal, megis sicrhau bod cyhoeddiadau yn gallu cyrraedd pob grŵp yn y cymunedau lle roedd y Gymdeithas yn gweithredu.
- Er bod y Gymdeithas yn coladu adroddiadau ar ethnigrwydd ceisiadau a gosodiadau newydd, nid oedd ganddi broffil systematig o anghenion ei thenantiaid presennol o ran materion cydraddoldeb craidd megis anabledau ac anghenion cymorth. Heb gyfrifiad llawn o denantiaid, nid oedd y Gymdeithas yn gallu nodi na phenderfynu ar anghenion unigolion er mwyn teilwra gwasanaethau iddynt. Roedd y Gymdeithas wedi cynnal arolwg tenantiaid yn ei Chylchlythyr ym mis Hydref 2006 a chynigiwyd datblygu ei chronfa ddata Rheoli Tai ymhellach er mwyn cofnodi data hanfodol cleientiaid.

Roedd y swyddog a oedd yn ymdrin ag ymddygiad gwrthgymdeithasol hefyd yn gyfrifol am reoli achosion o aflonyddu hiliol a thrais yn y cartref. Fodd bynnag, canfuwyd nad oedd y swyddog hwn wedi derbyn unrhyw hyfforddiant penodol yn y meysydd hyn. Gan na fu unrhyw gwynion o aflonyddu hiliol, hyd at amser yr arolygiad, nid oeddem yn gallu penderfynu p'un a oedd trefniadau i reoli aflonyddu hiliol yn cael eu darparu yn unol â Pholisi Aflonyddu Hiliol mabwysiedig y Gymdeithas. Mae angen monitro hyn er mwyn sicrhau yr ymdrinnir yn effeithiol â chwynion o aflonyddu hiliol, coladu gwybodaeth am aflonyddu hiliol fel y gellir gwneud penderfyniadau hyddysg a darparu adroddiadau chwarterol i Fwrdd Rheoli'r Gymdeithas.

Roedd gan y Gymdeithas Bolisi Iaith Gymraeg ond nid oedd yn trin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal, ac roedd yn aros am ragor o wybodaeth gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg ar y mater o ehangu ei chynllun iaith Gymraeg

34. Roedd y Gymdeithas wedi mabwysiadu Polisi Iaith Gymraeg a oedd yn cymeradwyo'r egwyddor y byddai'r Gymdeithas, lle bynnag y bo'n bosibl, yn ceisio

sicrhau bod y Gymraeg a'r Saesneg yn cael eu trin yn gyfartal. Nid oedd gan y Polisi Iaith Gymraeg unrhyw dargedau penodol ar gyfer datblygu gwasanaethau dwyieithog yn y dyfodol. Roedd gan y Gymdeithas bedwar aelod o staff a oedd yn siarad Cymraeg a hefyd yn cefnogi staff i ddysgu Cymraeg, er mai prin oedd y staff a oedd wedi manteisio ar y cyfle. Nodwyd ystod gyfyngedig o wybodaeth yn unig, megis taflen Cofrestr Gyffredin Sir Benfro a thafleini Consortiwm Gorllewin Cymru, a oedd ar gael yn ddwyieithog.

35. Nid oedd y Gymdeithas yn sicrhau bod cyhoeddiadau craidd megis ei Hadroddiad Blynyddol, taflenni gwasanaethau penodol na'i Chynllun Busnes ar gael yn Gymraeg. Nid oedd gwybodaeth am wasanaethau ar gael i denantiaid a phreswylwyr yn Gymraeg fel arfer, ac roedd y Gymdeithas yn gofyn i ddefnyddwyr wneud cais am fersiynau Cymraeg o ddogfennau allweddol. Er bod y Gymdeithas yn gallu cynnig fersiynau Cymraeg, pan gynhaliwyd yr arolygiad nid oedd hyn wedi'i nodi'n amlwg ar daflenni gwasanaeth a Chylchlythyrau presennol. Roedd y Gymdeithas yn aros am arweiniad gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg, a oedd yn gweithio gyda nifer o Gymdeithasau Tai, cyn penderfynu sut i ddatblygu gwasanaethau Cymraeg ymhellach.

Roedd y Gymdeithas wedi mabwysiadu dull "da" o ddarparu tai

Roedd y Gymdeithas yn gweithio mewn partneriaeth ag awdurdodau lleol i nodi a diwallu anghenion tai

36. Roedd y Gymdeithas yn gweithio mewn partneriaeth â phedwar awdurdod lleol - Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot, Dinas a Sir Abertawe, Cyngor Sir Penfro a Chyngor Sir Gaerfyrddin. Rhoddodd Llywodraeth y Cynulliad yr hawl i'r Gymdeithas ddatblygu llety newydd ym mharthau Castell-nedd Port Talbot ac Abertawe'n unig, cyfrannu at ddatblygu a chyflawni'r strategaethau tai lleol diweddaraf yn yr ardaloedd hyn, ac roedd yn ymwneud â fforymau partneriaethau tai strategol parhaus yn y ddwy ardal. Prin oedd ymwneud y Gymdeithas â fforymau tai strategol yn Sir Benfro a Sir Gaerfyrddin.
37. Ar lefel weithredol, roedd y Gymdeithas yn aelod o'r Gweithgor Strategaeth Digartrefedd yng Nghastell-nedd Port Talbot ac roedd yn cyfrannu'n rheolaidd at gyflawni Cynllun Gweithredu Strategaeth Digartrefedd y Cyngor. Roedd y Gymdeithas yn rheoli tai gwarchod yn bennaf yn yr ardaloedd awdurdod lleol eraill, ac nid oedd yn rhan ffurfiol o bartneriaethau fforymau digartrefedd i fynd i'r afael â digartrefedd. Fodd bynnag, roedd y Gymdeithas yn aelod o'r Fforymau Cefnogi Pobl mewn pob ardal.

Roedd gan y Gymdeithas Gytundeb Tai Cymunedol gyda Chyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot a threfniadau llai ffurfiol mewn ardaloedd eraill

38. Roedd gan y Gymdeithas Gytundeb Tai Cymunedol ar waith gyda Chastell-nedd Port Talbot, ond cynhaliwyd cyfarfod diweddaraf y bartneriaeth tua blwyddyn yn gynt. Fodd bynnag, sefydlwyd grŵp Gorchwyl a Gorffen, a oedd yn cyfarfod yn fwy rheolaidd, er mwyn adolygu a datblygu dulliau o weithio ar y cyd o ran

dyraniadau, ac roedd y Gymdeithas wedi chwarae rhan weithredol yn y broses hon.

39. Nid oedd unrhyw Gytundebau Tai Cymunedol ffurfiol ar waith gyda Dinas a Sir Abertawe, Cyngor Sir Penfro a Chyngor Sir Caerfyrddin. Fodd bynnag, nodwyd gennym fod y Gymdeithas yn cymryd rhan mewn mentrau untro, megis adolygiadau o dai gwarchod yn Sir Benfro.

Roedd y Gymdeithas yn cymryd rhan effeithiol yn y gweithgarwch adnewyddu ac adfywio ffisegol, ond roedd ganddi ddull gweithredu anghyson o ran datblygu cymunedol mewn perthynas â thenantiaid ag anghenion cyffredinol

40. Roedd y Gymdeithas yn cymryd rhan weithredol yn y gwaith o ddatblygu amryw o fentrau adfywio, yn enwedig yng Nghastell-nedd Port Talbot. Er enghraifft, roedd y Gymdeithas yn aelod o Grŵp Rhanddeiliad Adnewyddu Cymdogaeth Aberafan a Dwyrain Sandfields, ac roedd y Prif Weithredwr yn Gadeirydd Bwrdd Gofal a Thrsio Castell-nedd Port Talbot. Roedd y Gymdeithas hefyd yn gweithio mewn partneriaeth ag amryw o sefydliadau, megis Age Concern a'r Bwrdd Iechyd Lleol, yn enwedig mewn perthynas â gwasanaethau yn ei chynlluniau tai gofal ychwanegol a thai gwarchod, ac roedd yn cael cyllid i gynnal gwaith adfywio ffisegol ar safleoedd segur, megis Gwesty Vivian Park yn Aberafan.
41. Roedd y Gymdeithas yn cymryd rhan weithredol yn y gwaith datblygu cymunedol o fewn ei stoc tai gwarchod, a gwelwyd tystiolaeth o enghreifftiau o gyfranogiad cymunedol ar sail cynlluniau yng nghynllun Tir Parc Hanover yn Sgeti, Abertawe, a Chynllun Gofal Ychwanegol Ysbryd y Môr ym Mhort Talbot.
42. Nid oedd gwaith datblygu cymunedol y Gymdeithas o ran tenantiaid ag anghenion cyffredinol wedi datblygu i'r un graddau. Nid oedd gan y Gymdeithas unrhyw Strategaeth Datblygu Cymunedol a oedd yn nodi'n glir sut y gallai ymgysylltu â buddiannau cymunedol, a'u darparu, y tu allan i weithgarwch datblygu ffisegol.

Roedd gwasanaethau rhenti'r Gymdeithas yn 'foddhaol'

Gallai'r Gymdeithas wella'r modd yr oedd yn gwerthuso effeithiolrwydd ei drefniadau atal dyled

43. Nid oedd gan y Gymdeithas unrhyw bolisiau na gweithdrefnau penodol ar waith ar gyfer rhoi cyngor ar ddyledion. Er i'r Polisi Ôl-ddyledion Rhent nodi nod cyffredinol i sicrhau trefniadau atal dyledion effeithiol, nid oedd yn rhoi manylion ar sut y byddai hyn yn cael ei gyflawni.
44. Yn ddiweddar roedd y Gymdeithas wedi datblygu Cytundeb Lefel Gwasanaeth gyda Chanolfan Cyngor ar Bopeth Port Talbot ar gyfer llinell gymorth penodol i roi cyngor uniongyrchol i staff, tenantiaid a phrydleswyr ar faterion ariannol a materion defnyddwyr. Cynhaliwyd cynllun peilot o'r gwasanaeth rhwng mis Medi 2005 a mis Mawrth 2006 ac fe'i lanswyd yn ffurfiol ym mis Medi 2006, gan ddarparu gwasanaeth cyswllt dros y ffôn yn bennaf ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau. Roedd y Ganolfan Cyngor ar Bopeth hefyd yn darparu adroddiadau monitro i'r Gymdeithas ar nifer, math a lleoliad yr achosion yr

ymdriniwyd â hwy. Yn ogystal, canfuwyd bod staff perthnasol wedi derbyn hyfforddiant ar fudd-daliadau lles, yn cynnwys Swyddogion Tai yn ymdrin ag Ôl-ddyledion Rhent a Rheolwyr Cynlluniau Tai Gwarchod.

45. Nid oedd adroddiadau monitro yn cynnwys gwybodaeth am ganlyniadau atgyfeiriadau neu effeithiolrwydd y cyngor ar ddyledion a ddarparwyd. O ganlyniad, nid oedd yn bosibl mesur a oedd y gwasanaeth yn effeithiol o ran lleihau dyledion tenantiaid. Nododd y Gymdeithas bod 31 o gleientiaid wedi defnyddio'r gwasanaeth ers dechrau'r prosiect, gyda chyfanswm o 42 o faterion wedi'u codi gan y cleientiaid hynny, yr oedd 10 ohonynt yn ymwneud â dyled a phump yn ymwneud â budd-daliadau. Yn ogystal, darparwyd cyngor cychwynnol dros y ffôn yn unig i breswylwyr sy'n byw y tu allan i Bort Talbot, sy'n byw mewn cynlluniau gwarchod gyda Rheolwyr Cynllun ar y safle, ac fe'u cyfeiriwyd at eu Canolfannau Cyngor ar Bopeth lleol. Nid oedd yr atgyweiriadau hyn yn destun monitro na gwerthuso ffurfiol.
46. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu taflen benodol ar wasanaethau'r Ganolfan Cyngor ar Bopeth, ond nid oedd hyn yn nodi'n fanwl sut oedd y gwasanaeth yn gweithredu. Yn ogystal nodwyd nifer o wendidau o ran ystod ac ansawdd gwybodaeth gyhoeddus graidd arall o ran cyngor ar ddyledion. Er enghraifft, er bod Llawlyfr y Tenantiaid a Thaflen y Gymdeithas ar Ôl-ddyledion Rhent yn rhestru nifer o sefydliadau a allai ddarparu cymorth, nid oedd yn darparu eu manylion cyswllt, megis cyfeiriadau a rhifau ffôn. Roedd y Gymdeithas yn bwriadu adolygu ei gwybodaeth gyhoeddedig i fynd i'r afael â'r materion hyn.
47. Roedd Cylchlythyr Nadolig 2005 y Gymdeithas yn hyrwyddo lansiad y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth newydd. Nododd yr erthygl y byddai'r gwasanaeth newydd yn cael ei redeg fel cynllun peilot ar gyfer y cyfnod rhwng Hydref 2005 a Mawrth 2006. Er nad oedd unrhyw erthygl ddilynol ar barhad y gwasanaeth wedi'i chynnwys yn rhifynnau dilynol y Cylchlythyr, dywedodd y Gymdeithas wrthym ei bod wedi ysgrifennu at bob tenant i'w hysbysu am barhad y gwasanaeth. Yn yr un modd, roedd Siarter Gwasanaeth Cwsmeriaid y Gymdeithas yn cynnwys gwybodaeth gyfyngedig iawn ar ddull gweithredu'r Gymdeithas o ran atal dyledion, er iddi gadarnhau'r cynnig o gymorth a chyngor i denantiaid a oedd mewn ôl-ddyledion ac yn ceisio budd-daliadau eraill.
48. Yn fuan cyn yr arolygiad, roedd y Gymdeithas wedi cwblhau Adolygiad gwerth Gorau o Adennill Ôl-ddyledion Rhent, a oedd yn cydnabod nad oedd gan y Gymdeithas ddull gweithredu strwythuredig o leihau ac adennill dyledion. Gwnaeth yr adolygiad hwnnw gyfres o argymhellion i wella'r gwasanaeth, a thargedwyd nifer ohonynt i'w gweithredu yn 2007.

Er bod perfformiad o ran ôl ddyledion rhent yn y chwarter uchaf, roedd cyfleoedd i wella'r gwasanaeth ymhellach

49. Roedd y Gymdeithas wedi mabwysiadu Polisi a Gweithdrefn Ôl-ddyledion Rhent a adolygwyd yn dilyn cwblhau'r Adolygiad Gwerth Gorau o Adennill Ôl-ddyledion Rhent yn 2006. Canfuwyd bod gan y Gymdeithas drefniadau effeithiol ar waith ar gyfer rheoli ac adennill ôl-ddyledion, yn cynnwys dulliau talu amrywiol, a nod y polisi oedd cynnal tenantiaid yn eu tenantiaethau, gan droi tenantiaid allan ar ôl i bopeth arall fethu, os oeddent wedi methu â chydymffurfio â Gorchymyn Lllys.

Roedd y Gymdeithas hefyd wedi cynnal gwaith llys yn fewnol yn dilyn Adolygiad Gwerth Gorau diweddar a oedd wedi arwain at wasanaeth cyflymach a mwy cost effeithiol.

50. Roedd y perfformiad y cyflwynwyd adroddiad arno o ran ôl-ddyledion rhent wedi gwella dros y blynyddoedd diweddar, gydag ôl-ddyledion net yn lleihau o ddau y cant yn 2001-2002 i 1.48 y cant yn 2005-2006. Roedd hyn yn gosod y Gymdeithas yn y pumed safle o blith y 33 o gymdeithasau yng Nghymru a oedd yn cyhoeddi'r wybodaeth hon. O ran y rhent a gasglwyd, cofnododd y Gymdeithas berfformiad o 100.7 y cant yn 2005-2006, ac eto roedd yn y pumed safle o blith y 33 o gymdeithasau a oedd yn cyhoeddi'r wybodaeth hon. Roedd y perfformiad ôl-ddyledion rhent yn destun monitro chwarterol gan y Bwrdd Rheoli fel rhan o'r adroddiad Perfformiad Gweithrediadau. Nododd yr adroddiad monitro diweddaraf ym mis Hydref 2006 bod perfformiad ôl-ddyledion net wedi gwaethygu ychydig yn y flwyddyn bresennol, gan godi o 1.48 y cant i 1.53 y cant.
51. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu Cytundeb Lefel Gwasanaeth gydag adran Budd-daliadau Tai Castell-nedd Port Talbot, ac roedd y partneriaid yn ystyried y bartneriaeth yn un effeithiol iawn. Nid oedd gan y Gymdeithas drefniadau tebyg ar waith gydag Abertawe, Sir Benfro a Sir Gaerfyrddin, ac er bod y Siroedd hyn yn cynnwys y stoc tai gwarchod lle roedd y newidiadau i'r hawl i fudd-daliadau tai yn gyfyngedig, roedd staff y Gymdeithas o'r farn bod rhywfaint o le i wella perfformiad presennol o ran prosesu Budd-daliadau Tai.
52. Yn ogystal roedd gan y Gymdeithas bolisi Ôl-ddyledion Cyn-denantiaid a oedd yn canolbwyntio'n bennaf ar geisio adennill ôl-ddyledion cyn-denantiaid drwy Asiantaeth Adennill Dyledion allanol neu drwy ddileu ôl-ddyledion cyn-denantiaid fel symiau na ellid eu hadennill. Roedd y Gymdeithas wedi cyfeirio dyledion o £30,865.30 i'w Hasiantaeth Adennill Dyledion allanol, yr adenillwyd £802.36 ohonynt, a dilëwyd £22,677 fel symiau na ellid eu hadennill yn 2005-2006. Fodd bynnag roedd gweithdrefn y Gymdeithas yn ei gwneud yn bosibl i ddyledion a ddilëwyd gael eu cofrestru ac i ddyledion cyn-denantiaid y daethant o hyd iddynt gael eu hadennill.
53. Pan gynhaliwyd yr arolygiad, nid oedd taflen wasanaeth benodol ar gael o ran adennill ôl-ddyledion rhent, a phrin oedd y wybodaeth yn y Siarter Gwasanaethau Cwsmeriaid ar safon y gwasanaeth y gallai tenantiaid ei disgwyl gan y Gymdeithas o ran ôl-ddyledion rhent. Fel y nodwyd uchod, roedd y Gymdeithas yn bwriadu cynhyrchu taflen benodol ar atal/adennill dyledion.

Roedd gan wasanaeth gosod y Gymdeithas 'le i wella'n sylweddol'

Roedd gan y gymdeithas safon ofynnol o ran gosod, ac roedd perfformiad o ran gosod cartrefi gwag wedi gwella ar y cyfan, ond roedd lle i wella'r modd yr oedd eiddo gwag yn cael ei reoli a sut yr eir ati i gael adborth gan gwsmeriaid

54. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu safon ofynnol o ran gosod ei chartrefi gwag. Lluniwyd y safon heb unrhyw gyfranogiad gan denantiaid ac nid oedd wedi'i chynnwys o fewn y Siarter Gwasanaethau Cwsmeriaid. Roedd angen gwella dull

gweithredu'r Gymdeithas o ran monitro'r safon gan nad oedd tenantiaid yn cael copi o'r safon tan ar ôl iddynt dderbyn eiddo, a chynhwyswyd y safon yn eu pecyn cofrestru am denantiaeth. Nid oedd hyn yn eu galluogi i farnu safon eu heiddo cyn symud i mewn. Roedd y Gymdeithas yn cynnal ymweliadau ôl-ddeiliadaeth drwy ei Swyddog Tai a Rheolwr y Cynllun a ddefnyddiwyd i dynnu sylw at unrhyw faterion a oedd yn peri pryder, ond nid oedd yn gwerthuso'r wybodaeth mewn perthynas â phob gosodiad. Roedd y Gymdeithas yn bwriadu cyflwyno hyn yn y dyfodol.

55. Nodwyd sawl eiddo a osodwyd heb fodloni'r safon osod ofynnol. Roedd y rhain yn cynnwys wyth cartref nad oedd ganddynt dystysgrifau diogelwch nwy a thrydan dilys pan gychwynwyd y denantiaeth. Mewn chwech o'r cartrefi hyn, cymerodd dros wythnos i gwblhau'r profion ar ôl cychwyn y denantiaeth, ac ni chynhaliwyd unrhyw brofion diogelwch nwy na thrydan mewn dau o'r cartrefi. Oherwydd gofynion darparwyr cyfleustodau, cynhaliwyd profion yn dilyn gosod cartref, ac roedd yn rhaid i'r tenant newydd eu trefnu.
56. Roedd y Gymdeithas yn cynnig y cyfle i ddarpar denantiaid ymweld â thai anghenion cyffredinol yng nghwmni un o swyddogion y Gymdeithas, a phan gynhaliwyd ymweliadau o'r fath, roedd y Gymdeithas yn sicrhau bod tenantiaid yn ymwybodol ac yn deall sut yr oedd gwasanaethau a chyfarpar allweddol yn gweithredu, megis lleoliad y tap cau neu sut roedd y system wresogi'n gweithio. Heblaw am ymweliadau yng nghwmni swyddog y Gymdeithas, nid oedd y Gymdeithas yn darparu gwybodaeth i denantiaid newydd ar unrhyw ffurf arall o ran sut roedd gwasanaethau a chyfarpar o fewn eu cartrefi'n gweithio - e.e. gwybodaeth a gynhwysir yn llawlyfr y tenantiaid.
57. O ran unedau a fu'n wag dros yr hirdymor, nid oedd gan y Gymdeithas unrhyw eiddo yn wag am chwe mis neu fwy, a graddiwyd y Gymdeithas yn un o'r 11 perfformiwr gorau yn 2005-2006. Roedd canran y rhent a gollwyd o ganlyniad i unedau gwag wedi gwella o gymharu'r â'r flwyddyn flaenorol i 1.1 y cant. O ran nifer y diwrnodau a gymerwyd i ailosod cartrefi, roedd hyn wedi cynyddu o 8.2 diwrnod ar gyfartaledd yn 2004-2005 i 14.7 diwrnod yn 2005-2006. Roedd y rheswm am y cynnydd hwn yn gysylltiedig ag un cynllun tai gwarchod a oedd wedi mynd yn anodd i'w ailosod, lle roedd angen 775 diwrnod i ddyrannu 4 eiddo, gan ystumio'r cyfartaledd. Roedd hyn yn gosod y Gymdeithas yn y 23^{ain} safle o blith y 33 o gymdeithasau yng Nghymru a oedd yn cyflwyno adroddiadau o ran perfformiad ar y dangosydd hwn.
58. Roedd gan y Gymdeithas System TG Rheoli Tai integredig, er y cynhaliwyd gwaith o ddydd i ddydd i reoli unedau gwag gan ddefnyddio taenlen Excel, yn bennaf o ganlyniad i broblemau gweithredol â system TG y Gymdeithas. Roedd hyn yn ei gwneud yn ofynnol i swyddogion y Gymdeithas ddyblygu rhywfaint o weithgareddau, ond nid yn sylweddol. Yn ogystal, nid arbedwyd fersiynau hanesyddol o'r daenlen Excel, gyda gwybodaeth yn cael ei throsgysgrifo wrth i eiddo fynd drwy'r broses o reoli unedau gwag nad oedd yn galluogi'r Gymdeithas i gynnal llwybr archwilio digonol o gynnydd. Roedd y Gymdeithas yn bwriadu mynd i'r afael ag anawsterau yn ei system TG o ran rheoli unedau gwag, gosodiadau ac enwebiadau yn 2007.
59. Roedd y Gymdeithas wedi cyflwyno ffurflen ailosod eiddo er mwyn i denantiaid allu barnu ansawdd ei chartrefi, a Ffurflen Arolwg Ôl-Osodiadau i nodi a thargedu

gwasanaethau ar gyfer tenantiaid newydd. Nid oedd y ffurflen ailosod eiddo ond yn caniatáu i denantiaid asesu'r addurniadau, cyflwr pwyntiau trydanol / goleuadau, drysau mewnol / allanol, gosodiadau ystafell ymolchi, y sied a manau allanol fel "ardderchog", "da" a "derbyniol", er bod gofod ar gyfer sylwadau a nodiadau eraill. Roedd y Gymdeithas yn cydnabod yr angen i fynd i'r afael ag anghysondebau o ran fformat cwestiynau ac i ddatblygu proses fonitro ffurfiol fel y gellir gwerthfawrogi perfformiad mewn modd cyson.

Gellid gwella safon a chynnwys y wybodaeth ysgrifenedig a'r wybodaeth ar y we o ran gwneud cais am dai a dyraniadau

60. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu dwy daflen ar wneud cais am dai a chynllun pwyntiau a phecyn gwybodaeth y Gymdeithas ar gyfer pobl sy'n gwneud cais am dai, yn cynnwys ardaloedd awdurdodau lleol Castell-nedd Port Talbot, Abertawe a Sir Gaerfyrddin. Yn ogystal, roedd taflen ar y cyd ar gyfer landlordiaid a oedd yn cyfranogi yng Nghofrestr Tai Cyffredin Sir Benfro, yr oedd y Gymdeithas yn aelod ohoni.
61. Canfuom nifer o wendidau yn y wybodaeth yr oedd y Gymdeithas yn ei chynnig i'r cyhoedd. Er enghraifft, nid oedd y wybodaeth a gynhwyswyd yn y daflen am y cynllun pwyntiau yn gyson â Pholisi Dyrannu mabwysiedig y Gymdeithas, a adolygwyd yn ddiweddar, ac nid oedd y taflenni a gyhoeddwyd yn ymdrin â phob mater perthnasol o ran gwneud cais am dŷ gyda'r Gymdeithas. Prin oedd y wybodaeth am wasanaethau ar wefan y Gymdeithas ac nid oedd unrhyw beth penodol o ran sut i wneud cais am dŷ. Ni chynhaliwyd unrhyw ymgynghoriad â thenantiaid nac ymgeiswyr o ran fformat neu gynnwys llenyddiaeth gyhoeddus am ddyraniadau a gosodiadau cyn iddynt gael eu cyflwyno. Cafodd y diffyg hwn ei gydnabod gan yr Adolygiad Gwasanaeth Gwerth Gorau. Nid oedd y daflen *Gwneud Cais am Dŷ (Apply for a House)* na'r daflen *Ydych Chi'n Cael y Pwyntiau? (Are You Getting The Points?)* yn cynnwys gwybodaeth am, er enghraifft, proses apêl y Gymdeithas, cynllun gosodiadau lleol Bryn Teg, hawl ymgeisydd i adolygiad neu sut yr ymdrinnir â gwaharddiadau (er bod y llythyrau safonol i ymgeiswyr a waharddwyd yn nodi'r broses apêl).
62. Canfu ein harolwg o denantiaid y gosodwyd cartref iddynt yn ddiweddar bod 7 tenant allan o 10 o'r farn eu bod wedi cael y wybodaeth ddiweddaraf am gynnydd eu cais, naill ai drwy lythyr neu drwy warden, ac roeddent yn fodlon ar y cyfan â'r wybodaeth yn y pecyn tenantiaid. Fodd bynnag, roedd 4 tenant allan o 10 o'r farn bod y broses o gael tŷ newydd yn anodd. Roedd un tenant, na chafodd fawr o drafferth â'r broses, o'r farn ei bod wedi colli allan ar bwyntiau y dylai fod wedi'u cael oherwydd arfer y Gymdeithas o beidio â darparu gwybodaeth i ymgeiswyr am sut roedd y cynllun yn gweithio tan ar ôl iddynt wneud cais.

Roedd y Gymdeithas yn gweithio mewn partneriaeth ag awdurdodau lleol o ran dyrannu ei thai ond nid oedd yn cyflawni'r perfformiad enwebu.

63. Canfuwyd mai dim ond un Cytundeb Enwebiadau a oedd ar waith gyda'r Gymdeithas, gyda Dinas a Sir Abertawe, ac roedd y ddwy ochr o'r farn ei fod yn gweithio'n dda. O ran Castell-nedd Port Talbot, datblygwyd Cytundeb

Enwebiadau drafft a oedd, ar adeg yr Arolygiad, yn destun ymgynghoriad cyn ei fabwysiadu.

64. Bu'r Gymdeithas yn aelod o Gofrestr Tai Cyffredin Cyngor Sir Penfro ers 1995, a phan gynhaliwyd yr arolygiad, roedd yn gweithredu cynllun gosodiadau ar sail dewis gyda phob landlord a oedd yn mabwysiadu'r un cynllun dyraniadau yn y Sir. O ganlyniad nid oedd gofyn am gytundeb enwebiadau o fewn ardal Sir Benfro. Roedd y Gymdeithas hefyd yn ceisio dod yn aelod o gofrestr tai cyffredin Sir Gaerfyrddin.
65. Roedd gwybodaeth am berfformiad enwebu'r Cyngor ar gyfer pob Cyngor wedi'i chynnwys yn yr adroddiad Perfformiad Gweithrediadau Chwarterol. Yn 2005-2006, gosododd y Gymdeithas 40 y cant o'i chartrefi i enwebeion y Cyngor, a oedd 10 y cant yn is na'r targed gofynnol o 50 y cant. Roedd perfformiad ar gyfer 2006-2007 wedi gwaethygu ychydig i 38 y cant ym mis Hydref 2006. Canfuwyd bod y Gymdeithas yn gweithredu system â llaw ar gyfer rheoli enwebiadau yn seiliedig ar daenlen Excel ac roedd yn bwriadu gweithredu'r cyfleuster enwebiadau ar ei system TG Rheoli Tai yn 2007.
66. Er nad oedd y Gymdeithas yn bartner statudol ar y Pwyllgor Asesu Risg Aml-asiantaeth (MARAC) na'r Panel Amlasiantaethol ar gyfer Diogelu'r Cyhoedd (MAPPP) yng Nghastell-nedd Port Talbot, Abertawe, Sir Benfro na Sir Gaerfyrddin, bu'n gysylltiedig â'r gwaith o reoli achosion risg uchel unigol a oedd y gofyn am ailgartrefu cynllunedig i osgoi, lle y bo'n bosibl, risgiau posibl i'r cyhoedd.

Roedd y Gymdeithas yn ceisio taro cydbwysedd o ran ei dyraniadau tai ond roedd wedi gwahardd nifer fawr o bobl o'i rhestrau aros a oedd yn atal rhai pobl yr oedd angen tai arnynt rhag cael llety

67. Roedd Polisi Dyrannu'r Gymdeithas yn ceisio taro cydbwysedd o ran gosodiadau rhwng trosglwyddiadau ac ymgeiswyr cyffredinol, gyda thai'n cael eu gosod i'r achosion a oedd yn sgorio'r nifer fwyaf o bwyntiau ar y Rhestr Aros am Dai. Roedd gan ymgeiswyr yr hawl i dderbyn dau gynnig rhesymol o lety. Byddai methiant i dderbyn un o'r rhain yn arwain at dynnu enw'r ymgeisydd oddi ar y Rhestr Aros am Dai. Roedd yr hyn sy'n gyfystyr â chynnig rhesymol wedi'i ddiffinio yn y Polisi Dyrannu, a diwygiodd y Gymdeithas ei llenyddiaeth gyhoeddus ar y cynllun pan gynhaliwyd yr arolygiad er mwyn gwneud hyn yn glir.
68. Roedd y Gymdeithas yn aml yn cyflwyno adroddiadau o ran perfformiad gosodiadau i'w Bwrdd Rheoli. Roedd y Gymdeithas hefyd yn adolygu ei rhestrau aros yn flynyddol o leiaf, er mwyn sicrhau bod cofrestr gywir a chyfoes o bobl sydd angen tai yn cael ei chynnal.
69. Roedd y Gymdeithas hefyd wedi datblygu cynllun Gosodiadau Lleol yn ardal Bryn Teg o Lansawel, Castell-nedd yn 2002. Canfuwyd nad oedd y cynllun yn gweithredu yn unol â gofynion Llywodraeth y Cynulliad, gan nad oedd wedi'i lunio yn ôl amserlen ac nid oedd yn destun adolygiadau rheolaidd i sicrhau tegwch a thryloywder, ac nid oedd ganddo ganlyniadau nas bwriadwyd ar gyfer pobl yr oedd angen tai arnynt. Er bod y Gymdeithas wedi mabwysiadu meini prawf clir ar gyfer gosodiadau o dan y cynllun, ac wedi gwneud ymrwymiad i adolygu'r cynllun o fewn chwe mis i'w weithredu, nid oedd hyn wedi digwydd.

-
70. Er bod y Gymdeithas wedi cydymffurfio â chanllawiau Llywodraeth y Cynulliad, roedd y Gymdeithas yn gweithredu gwaharddiadau, yn hytrach nag ataliadau dros dro, ac roedd nifer yr ymgeiswyr a waharddwyd gan y Gymdeithas wedi cynyddu o 20 yn 2002 i 122 yn 2006. Roedd y Gymdeithas wedi gwahardd cyfanswm o 421 o ymgeiswyr o'i rhestr aros dros gyfnod o bedair blynedd. Canfuwyd nad oedd gwaharddiadau yn destun monitro na gwerthuso rheolaidd ac roedd y tenant yn gyfrifol am ddatrys y rheswm dros eu gwaharddiad yn hytrach na bod y Gymdeithas yn rheoli ei gwaharddiadau. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu gweithdrefn apelio fanwl ond nid oedd hon wedi'i hysbysebu'n ddigon eang i sicrhau bod pawb a waharddwyd yn ymwybodol o'u hawl i apelio.

Roedd gan y Gymdeithas drefniadau "boddhaol" ar gyfer rheoli ei thai

Roedd y Gymdeithas yn sicrhau bod y math mwyaf diogel o ddeiliadaeth yn cael ei gynrig i denantiaid, ond nid oedd yn rheoli nac yn gwerthuso ei defnydd o Denantiaethau Byrddaliol Sicr

71. Roedd y Gymdeithas yn defnyddio Tenantiaethau Byrddaliol Sicr ar gyfer 12 mis cyntaf tenantiaethau newydd, a oedd yn newid yn awtomatig i fod yn Denantiaethau Sicr wedi hynny. Nid oedd y Gymdeithas ond yn adolygu ymddygiad Tenantiaethau Byrddaliol Sicr os derbyniwyd cwyn, ac nid oedd wedi gwerthuso effaith defnyddio tenantiaethau Byrddaliol Sicr mewn modd strwythuredig.

Roedd gan y Gymdeithas swyddog penodol i ymdrin ag ymddygiad gwrthgymdeithasol ac roedd y trefniadau ar gyfer rheoli amgylchedd ffisegol ystadau o safon uchel, er y gellid gwella trefniadau monitro a gwerthuso

72. Roedd gan y Gymdeithas Swyddog Tai penodol a oedd yn gyfrifol am ymdrin ag achosion o ymddygiad gwrthgymdeithasol. Er mwyn ategu'r gwaith hwn roedd y Gymdeithas wedi datblygu polisi ymddygiad gwrthgymdeithasol a gwelwyd tystiolaeth o gydbertynas waith agos rhwng staff Rheoli Tai a'r Tîm Ystadau wrth ymdrin ag ymddygiad gwrthgymdeithasol. Roedd dull gweithredu'r Gymdeithas o ran ymdrin ag ymddygiad gwrthgymdeithasol hefyd yn cael ei hyrwyddo yng nghylchlythyr y tenantiaid, *Cartref*. Fodd bynnag, diwygiwyd y safonau gwasanaeth ar gyfer ymateb i ymddygiad gwrthgymdeithasol ym mis Hydref 2006, ac nid oedd y safonau a nodwyd yn llenyddiaeth gyhoeddus y Gymdeithas o ran ymateb i ymddygiad gwrthgymdeithasol, a mynd i'r afael ag ymddygiad o'r fath, yn gyfredol. Fe'n hysbyswyd bod y Gymdeithas yn bwriadu diweddarau ei thaflen wybodaeth.
73. Roedd y Gymdeithas wedi llofnodi protocol cyfnewid gwybodaeth gyda'r heddlu a Chyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot, ac roedd yn mynychu cyfarfodydd aml-asiantaeth y Grŵp Adolygu Achosion o Ymddygiad Gwrthgymdeithasol yn rheolaidd i drafod achosion a oedd yn mynd rhagddynt.

Pan gynhaliwyd yr arolygiad, nid oedd unrhyw achosion a oedd yn effeithio ar denantiaid y Gymdeithas neu'n ymwneud â hwy yn cael eu trafod.

74. Roedd achosion o ymddygiad gwrthgymdeithasol a gofnodwyd wedi gostwng ar gyfartaledd o 32 y mis i 26 y mis rhwng chwarter cyntaf ac ail chwarter 2006-07, ac roedd y Gymdeithas yn y safle uchaf o blith y 10 Cymdeithas Tai yng Nghymru o ran nifer yr Hysbysiadau o Geisio Meddiant neu Orchmynion Ymddygiad Gwrthgymdeithasol a gyflwynwyd fesul 1,000 o'r boblogaeth yn 2005-2006 o dan ddadansoddiad Housemark. Niwsans lefel isel oedd y rhan fwyaf o'r ymddygiad gwrthgymdeithasol. Lle y bu angen cymryd camau cyfreithiol megis gorchmynion ildio meddiant gohiriedig, troi allan, Contractau Ymddygiad Derbyniol a Gorchmynion Ymddygiad Gwrthgymdeithasol, fe'u cymerwyd.
75. Yn ogystal canfu ein hadolygiad o ffeiliau achosion y cynigiwyd cyngor a chymorth cyfyngedig i ddiodefwr trais yn y cartref mewn un achos. Dangosodd y ffeil na chynigiwyd unrhyw gymorth i newid cloeon ar ôl i ffenestri gael eu torri, a hysbyswyd y diodefwr nad oedd yn bosibl iddi symud oherwydd ôl-ddyledion rhent. Yn ogystal nodwyd nifer o wendidau o ran trefniadau'r Gymdeithas i reoli ymddygiad gwrthgymdeithasol. Er enghraifft, nid oedd yn bosibl gweld statws diweddaraf achos o nodiadau'r ffeil, p'un a oedd yr achos wedi'i gau ai peidio, manylion y gŵyn na'r camau a gymerwyd. Nid oedd cofnodion monitro yn gwahaniaethu rhwng achwynwyr a'r rhai a oedd wedi ymddwyn yn wrthgymdeithasol, a phrin oedd y dystiolaeth a welwyd o fonitro a gwerthuso perfformiad.
76. Roedd gan y Gymdeithas Dîm Gwasanaethau Ystadau penodol, a oedd ar gael i denantiaid sy'n byw yng Nghastell-nedd Port Talbot ac Abertawe. Roedd y tîm yn gyfrifol am gynnal a chadw manau cymunedol ar ystadau. Roedd y manau hyn mewn cyflwr da. Roedd gan staff y Gwasanaeth Ystadau adnoddau digonol ac roeddent wedi cael hyfforddiant priodol ac i'w gweld ar ystadau am eu bod yn gwisgo dillad gwaith y cwmni ac yn hybu eu gwaith yng nghylchlythyr y tenantiaid, *Cartref*. Fodd bynnag, nid oedd faniau'r Tîm Gwasanaethau Ystadau yn cynnwys gwisg y Gymdeithas, a oedd yn gwneud y gwasanaeth yn llai gweladwy i breswylwyr. Roedd y Tîm Gwasanaethau Ystadau wedi recriwtio staff a oedd yn byw'n lleol ar yr ystadau, ac yn darparu cyfleoedd i bobl ifanc gael hyfforddiant a chyflogaeth drwy brosiectau hyfforddiant lleol.
77. Nid oedd y gwasanaeth ond ar gael i breswylwyr a oedd yn byw yng Nghastell-nedd Port Talbot ac Abertawe. Roedd y Tîm Gwasanaethau Ystadau yn ymweld â phob ystad yn yr ardaloedd hyn, er na rhoddwyd rhybudd ymlaen llaw o'r arolygiadau. Roedd Rheolwyr Cynlluniau yn gyfrifol am wirio ansawdd y gwaith a wnaed gan gontractwyr allanol ar gynlluniau gwarchod yn Sir Gaerfyrddin a Sir Benfro. Nodwyd nad oedd gwaith atgyweirio a oedd yn ymwneud ag ardaloedd cymunedol ac allanol, a wnaed gan y Tîm Gwasanaethau Ystadau tra roeddent ar y safle, yn cael eu cofnodi drwy'r system TG, ac o ganlyniad nid oeddent yn cael eu hadlewyrchu yn ffigurau perfformiad y Gymdeithas. Fodd bynnag, monitriwyd gwaith y Tîm Gwasanaethau Ystadau o ddydd i ddydd.

Roedd gan drefniadau'r Gymdeithas ar gyfer cynnal a chadw ei thai "le i wella'n sylweddol"

Mae lle i wella'r gwasanaeth atgyweirio ymatebol

78. Derbyniwyd y rhan fwyaf o'r ceisiadau am waith atgyweirio ymatebol dros y ffôn, a dywedodd tenantiaid wrthym ei fod yn hawdd rhoi gwybod am waith atgyweirio. Roedd y gwasanaeth brys y tu allan i oriau hefyd yn hawdd i'w ddefnyddio drwy beiriant ateb y tu allan i oriau yn y brif swyddfa. Nid oedd unrhyw gyfleuster ar-lein ar gael i denantiaid roi gwybod am waith atgyweirio.
79. Canfuwyd bod y staff Gwasanaethau Cwsmeriaid wedi cael hyfforddiant ar waith Atgyweirio a Chynnal a Chadw ar gyfer staff annhechnegol i helpu wrth benderfynu ar y gwaith atgyweirio yr oedd angen ei wneud. Nid oedd yr offeryn diagnostig o ran gwaith atgyweirio, sef Locator, ar gael i staff gwasanaethau cwsmeriaid pan gynhaliwyd yr arolygiad, er bod y Gymdeithas yn bwriadu mynd i'r afael â hyn.
80. Rhoddwyd derbynebaw ar gyfer gwaith atgyweirio am bob darn o waith y rhoddwyd gwybod amdano. Roedd derbynebaw ar gyfer gwaith atgyweirio a roddwyd i denantiaid yn cynnwys arolwg boddhad tenantiaid, gyda chymhelliant bach yn cael ei gynnig i annog pobl i gwblhau a dychwelyd y ffurflen. Dangosodd gwaith monitro'r Gymdeithas bod dros 95 y cant o ymatebwyr yn fodlon ar y ffordd yr ymdriniwyd â'r gwaith. Canfuwyd mai nifer fach o'r tenantiaid ag anghenion cyffredinol oedd yn dychwelyd y ffurflenni, ac o ran tai gwarchod cafodd ffurflenni gan hen breswylwyr methodig eu cwblhau gan Reolwr y Cynllun yn aml, neu gyda'i gymorth.
81. Ni chafodd canlyniadau cwestiynau unigol eu dadansoddi i benderfynu p'un a oedd meysydd gwasanaeth yn methu neu'n llwyddo'n gyson. Yn ogystal, ymchwiliwyd i farnau negyddol gan staff a newidiwyd atebion os teimlwyd bod y tenant wedi camddeall y cwestiwn. Cafodd yr ymatebion diwygiedig hyn eu cynnwys yn y dadansoddiad monitro cyffredinol o foddhad tenantiaid â gwaith atgyweirio gan gyflwyno golwg ystumiedig felly o foddhad tenantiaid gan na chynhaliwyd gwaith dilynol ar sylwadau cadarnhaol yn y ffordd hon.
82. Dywedodd y Gymdeithas wrthym ei bod yn anfon yr holl sylwadau a dderbyniwyd, boed yn gadarnhaol neu'n negyddol, at y Syrfëwr Arolygu a'r Contractwr ar gyfer camau gweithredu dilynol fel sy'n briodol, a thrafodwyd y materion hyn hefyd mewn Cyfarfodydd Contractwyr chwarterol.
83. Canfu ein harolwg o 10 o denantiaid mai dim ond ar gyfer chwech ohonynt y cwblhawyd y gwaith atgyweirio o fewn yr amser a nodwyd, ac o'r rhain, dywedodd un tenant iddo orfod gwneud tair galwad ffôn mewn un wythnos er mwyn datrys y mater. Hefyd rhoddodd pedwar tenant enghreifftiau o waith atgyweirio nad oedd y Gymdeithas wedi'i gwblhau.
84. Ni chynigiodd y Gymdeithas apwyntiad pan roddodd tenant wybod am waith atgyweirio, a gadawyd y trefniadau unigol i'r contractiwr gytuno arnynt. Fodd bynnag, er bod y Gymdeithas yn monitro boddhad tenantiaid drwy ffurflenni ar ôl cwblhau gwaith atgyweirio, nid oedd yn monitro gweithrediad apwyntiadau gan ei gontractwyr yn benodol ac nid oedd yn gallu penderfynu pa mor amserol neu effeithiol oedd yr agwedd hon ar y gwasanaeth.

-
85. Dangosodd gwybodaeth gyhoeddedig am berfformiad gwaith atgyweirio bod y gwasanaeth wedi gwella dros y blynyddoedd diweddar, gyda maint y gwaith atgyweirio o fewn yr amserau targed yn cynyddu yn 2001-2002 o 96 y cant i 98 y cant ar gyfer gwaith atgyweirio ar frys, ac o 97 y cant i 99 y cant ar gyfer gwaith atgyweirio nad oedd ar frys. Gwaethygodd perfformiad o ran gwaith atgyweirio ar frys dros yr un cyfnod o 95 y cant i 93 y cant.
86. Yn ogystal nid oedd data perfformiad ar gyfer amserau cwblhau gwaith atgyweirio yn mesur perfformiad yn ôl amserau targed â blaenoriaeth, fel yn ôl amserau cyhoeddedig y Gymdeithas, ond yn ôl dyddiadau targed diwygiedig contractwyr, a oedd yn hwy na'r safon gyhoeddedig. Yn yr un modd, roedd dyddiadau dechrau ar gyfer mesur cwblhau gwaith a ragarolygwyd yn dechrau o'r adeg y cyhoeddwyd gorchymyn, yn hytrach nag o'r adeg yr hysbysodd y tenant y Gymdeithas am y gwaith atgyweirio. Felly ni allai'r Gymdeithas werthuso ansawdd y gwasanaeth a ddarparwyd i denantiaid a rhoddodd data perfformiad ddarlun anghywir o gyflymder cwblhau rhai darnau o waith. Nodwyd y mater hwn mewn adroddiad adroddiad Archwilio Mewnol ac roedd y Gymdeithas wedi cyflawni cyfres o argymhellion i fynd i'r afael â hyn.
87. Gellid monitro canlyniadau ôl-arolygiadau, cwblhau rhag-arolygiadau, nifer y darnau o waith a gwblhawyd y tro cyntaf a lefel y gorchymynion amrywio yn fwy effeithiol er mwyn rheoli perfformiad yn fwy effeithiol. Er enghraifft, defnyddiodd y Gymdeithas staff cynnal a chadw a rheolwyr cynlluniau tai gwarchod i gynnal rhag-arolygiadau, a rhag-arolygwyd 30 y cant o atgyweiriadau. Mae arfer da derbynol yn datgan y dylai landlordiaid wneud 10 y cant o waith atgyweirio rhag-arolygu ar gyfartaledd. Yn ein barn ni, roedd rhai o'r rhag-arolygiadau a gwblhawyd yn ddiangen, a gellid bod wedi'u hosgoi drwy well diagnosis y tro cyntaf y rhoddwyd gwybod am y gwaith atgyweirio.

Roedd gan y Gymdeithas ddull gweithredu effeithiol o ran gwasanaethu nwy, ond roedd angen iddi wella'r modd yr oedd yn darparu ei rhaglen ailaddurno a gwaith rheoli asbestos

88. Mae gan 97 y cant o eiddo dystysgrifau nwy dilys. Roedd 25 o wasanaethau nwy nas cwblhawyd, gyda'r hwyaf yn dyddio'n ôl i Fehefin 2006. Roedd Cylchlythrau'r Gymdeithas yn hyrwyddo ymwybyddiaeth o ddiogelwch nwy a phwysigrwydd darparu mynediad yn rheolaidd, a monitrowyd perfformiad yn ofalus gan y Gweinyddwr Cynnal a Chadw gydag adroddiadau rheolaidd i'r Bwrdd. Yn ddiweddar roedd y Gymdeithas wedi cyflwyno arolygon boddhad â gwasanaethu nwy.
89. Yn ddiweddar roedd y Gymdeithas wedi creu "naidlen" gwasanaethu nwy ar y system Orchard ar gyfer pob un o'i heiddo a oedd yn nodi dyddiad y gwaith gwasanaethu diwethaf. Defnyddiwyd y system ar gyfer pob eiddo, waeth pryd y cynhaliwyd y gwaith gwasanaethu diwethaf, ac nid ar gyfer y rhai nas cwblhawyd. Yn ogystal monitrowyd y dull o wasanaethu nwy drwy daenlen Excel, ond nid oedd y Gymdeithas yn monitro nifer na math yr adalwadau atgyweirio ar y contract gwasanaethu nwy.
90. Datblygodd y Gymdeithas raglen ailaddurno ar gyfer y pedair blynedd ddilynol, a gyhoeddwyd yng nghylchlythyr tenantiaid gwanwyn 2005. Roedd y Gymdeithas

hefyd yn darparu blaenraglen waith flynyddol yn ei Chylchlythyr Tenantiaid. Roedd y Gymdeithas yn cynnig dewis o chwe lliw ar gyfer drysau a waliau o ran paentio cylchol, ond nid oedd y tenantiaid yn ymwneud â llunio'r dewisiadau hyn. Yn ogystal cynigiwyd dewis o liwiau ar gyfer addurno ardaloedd cymunedol mewn cynlluniau tai gwarchod.

91. Pan gynhaliwyd yr arolygiad nid oedd rhaglen ailaddurno 2005-2006 wedi'i chwblhau yn ôl boddhad y Gymdeithas, ac roedd phryderon o ran ansawdd gwaith rhai contractwyr a chwblhau gwaith o ran ddiffygion. Ataliwyd y contract ailaddurno ar gyfer 2006-2007 wrth i'r Gymdeithas fynd i'r afael â thanberfformiad o ran contract 2005-2006. Roedd y tendrau ar gyfer rhaglen ailaddurno 2006-2007 yn fwy o lawer na'r gyllideb, a gwnaeth y Gymdeithas arbedion mewn rhaglenni eraill (megis ailosod ffenestri) er mwyn ariannu'r contract. Nid oedd unrhyw waith boddhad cwsmeriaid yn cael ei gynnal ar waith cylchol.
92. Pan gynhaliwyd yr arolygiad ym mis Tachwedd 2006, gwariwyd llai na 5 y cant o'r gyllideb o £800,000 ar raglen gwaith cynnal a chadw cynlluniedig 2006-2007, er i fwy o arian gael ei neilltuo. Gohiriwyd y rhaglen ar ddechrau'r flwyddyn nes i Gydlynedd Cynnal a Chadw Cynlluniedig gael ei benodi, ac roedd y Gymdeithas yn hyderus y byddai'n gwario'r gyllideb lawn erbyn diwedd y flwyddyn.
93. Ddwy flynedd ar ôl i'r rheoliadau rheoli asbestos ddod i rym, nid oedd y Gymdeithas ond wedi cynnal arolygon o asbestos mewn ardaloedd cymunedol, yn unol â gofynion penodol Rheoliadau Rheoli Asbestos 2002, ac ni chynhaliwyd unrhyw arolygon asbestos ar gyfer eiddo unigol. Roedd y Gofrestr Asbestos yn ddogfen unigol a gwblhawyd â llaw, ac nid oedd y Gymdeithas wedi datblygu cronfa ddata weithredol a oedd yn gysylltiedig â'r system gwaith atgyweirio i alluogi staff i nodi lleoliad asbestos pan godwyd gwaith atgyweirio gan weithredwyr. Ni chynhaliwyd unrhyw arolygon asbestos lefel un na lefel dau cyn rhaglenni cynnal a chadw cynlluniedig, ac roedd y Gymdeithas yn llunio barn pan roddwyd gwaith o ran y tebygolrwydd bod asbestos yn bresennol, er bod y Gofrestr Asbestos yn cael ei gwirio a'i rhoi i gontractwyr cyn dechrau gwaith cynlluniedig. Fodd bynnag, ni nodwyd lleoliad asbestos ar gyfer contractwyr cynnal a chadw ymatebol. Yn ogystal, nid oedd staff wedi cael yr hyfforddiant asbestos diweddaraf.

Nid oedd gwybodaeth am gyflwr stoc yn gywir, ac roedd angen cynlluniau cyfredol a chadarn o ran sut yr oedd y Gymdeithas yn bwriadu cyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC)

94. Roedd yn ofynnol gan Lywodraeth y Cynulliad bod Cymdeithasau yn cyflawni pedwar targed penodol erbyn diwedd mis Rhagfyr 2006 (fan bellaf) yn eu cynlluniau i gyflawni SATC, sef casglu gwybodaeth gynhwysfawr am holl stoc tai'r Gymdeithas; cwblhau Ymgynghoriad Tenantiaid ar y rhaglen wella ddrafft i gyflawni SATC; llunio fersiwn terfynol rhaglen ar gyfer atgyweirio a gwella'r stoc a'i gweithredu; a diweddarau'r Cynllun Busnes i gynnwys canlyniadau'r ymgynghoriad â thenantiaid a'r rhaglen atgyweirio a gwella.
95. Canfuwyd gwendidau yn null gweithredu'r Gymdeithas o gyflawni'r targedau hyn.
 - Cynhaliwyd yr arolwg cyflwr stoc manwl olaf gan y Gymdeithas yn 2001, cyn cyflwyno SATC. Er y diweddarwyd y Gronfa Ddata Cyflwr Stoc Hyd Oes yn

2003 i ddefnyddio data cyfredol i fesur yn erbyn SATC, ac arolygwyd detholiad o gartrefi eraill ers 2001, canfuwyd nifer o gyfyngiadau o ran y wybodaeth a gadwyd gan y Gymdeithas i fod yn sail i'w chynlluniau gwella. Er enghraifft, roedd bylchau yn y data yr oedd yr asesiad o SATC yn seiliedig arno, ac roedd angen ei ail-asesu er mwyn mesur p'un a oedd o safon ddigonol i fod yn sail i benderfyniadau ar fuddsoddiadau. Hefyd nododd adolygiad sampl o eiddo unigol ar y gronfa ddata cyflwr stoc nad oedd data SATC wedi'i goladu ar gyfer tai a arolygwyd, er i gofnod o'r hyn a adnewyddwyd gael ei gofnodi ac er iddo gael ei gadw ar system a ddiweddarwyd â llaw.

- Dim ond ymgynghoriadau cyfyngedig a gynhaliodd y Gymdeithas â thenantiaid o ran SATC pan gynhaliwyd yr arolygiad, ac felly nid oedd unrhyw raglen wella wedi'i llunio gan farn y tenantiaid ar waith. Roedd y Gymdeithas yn bwriadu cynnal gwaith ymgynghori cyfyngedig pellach gyda Phanel y Tenantiaid ac roedd yn bwriadu cyhoeddi gwybodaeth am SATC yn y cylchlythyr tenantiaid, *Cartref* ym mis Rhagfyr 2006.
 - Roedd y Gymdeithas wedi cynnwys costau tybiedig cyflawni SATC yn ei gwariant arferol ar waith cynnal a chadw cynlluniedig, a darparwyd y swm hwn yng Nghynllun rhagolygon ariannol 30 Mlynedd y Gymdeithas. Fodd bynnag, ni nodwyd y gost o gyflawni SATC ar wahân, ac nid oedd unrhyw gynllun cyffredinol ar wahân ar gyfer cyflawni'r safon.
96. Daethom i'r casgliad, er bod y Gymdeithas yn bwriadu datblygu Cynllun SATC ym mis Rhagfyr 2006, fod ansawdd y data yn cyfyngu ar ei dull gweithredu o ran SATC.

Roedd gan y Gymdeithas drefniadau "boddhaol" ar waith ar gyfer pobl ag anghenion cymorth

Roedd y Gymdeithas yn cynnig tai i bobl ag anghenion cymorth ac yn darparu cymorth staff ar y safle i roi cymorth i'w tenantiaid gwarchod a gofal ychwanegol, ond cafodd anawsterau o ran dod o hyd i gymorth fel y bo'r angen i denantiaid ag anghenion cyffredinol

97. Roedd y Gymdeithas yn rheoli dros 1,500 o gartrefi, yr oedd tua 50 y cant ohonynt yn llety ar gyfer pobl hŷn, tai gwarchod yn bennaf. Roedd gan y Gymdeithas un Cynllun Gofal Ychwanegol - Ysbryd y Môr ym Mhort Talbot - a chanfu Arolygwyr ei fod yn ddatblygiad o safon a werthfawrogid gan breswylwyr. Fodd bynnag, dywedwyd wrth Arolygwyr y bu toriadau sylweddol yn y cyllid Cefnogi Pobl a roddwyd i'r Gymdeithas dros y blynyddoedd diwethaf. Ymhlith pethau eraill, roedd hyn wedi golygu nad oedd elfennau o'r gwasanaeth a ragwelwyd yn wreiddiol ar gyfer Ysbryd y Môr yn cael eu datblygu, a bu lleihad yn nifer y staff cefnogi o wyth i saith. Er bod y Gymdeithas wedi ceisio gwrthbwysio effeithiau'r lleihad mewn adnoddau, roedd risg y byddai toriadau pellach yn cael effaith andwyol ar allu'r Gymdeithas i barhau i ddarparu'r gwasanaeth gwerthfawr hwn i hen bobl sy'n agored i niwed ac yn fethedig iawn.
98. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu trefniadau symud ymlaen gyda thri phartner sector gwirfoddol ar gyfer pobl yr oedd angen cefnogaeth a chymorth arnynt i reoli a chadw llety. Nid oedd gan y Gymdeithas ei chynllun Cymorth fel y Bo'r

Angen ei hun, ac roedd yn dibynnu ar gynlluniau cymorth fel y bo'r angen generig a ddarparwyd gan grwpiau sector gwirfoddol. Nid oedd y cynlluniau hyn ar gyfer tenantiaid y Gymdeithas yn benodol, ac roeddent yn dibynnu ar y ffaith bod gan y darparwr cymorth uned wag sy'n rhan o'r cynllun ar yr adeg cysylltu.

99. Roedd y Gymdeithas yn cydnabod bod ei phoblogaeth tenantiaid gwarchod wedi heneiddio'n sylweddol dros y blynyddoedd diwethaf, a bod hyn yn creu her sylweddol i'r Gymdeithas yn y dyfodol. Mewn ymateb, roedd y Gymdeithas wedi mabwysiadu dull gweithredu strategol o ran datblygu Gofal Ychwanegol a newid rôl, cyfrifoldebau a dynodiad staff ei chynllun tai gwarchod o warden i reolwr cynllun, gyda ffocws ar gydlynu asiantaethau statudol i ddarparu cymorth fel y bo angen gan breswylwyr.
100. Fodd bynnag, prin oedd y dystiolaeth o ran sut yr oedd y Gymdeithas yn bwriadu cynllunio'n strategol i fynd i'r afael ag anghenion y tenantiaid a oedd llawer yn hŷn. Er enghraifft, er bod dull gweithredu strategol y Gymdeithas wedi'i nodi mewn Cynlluniau Busnes hen a newydd, blaenoriaethau strategol ac amcanion, nid oedd unrhyw Strategaeth Tai benodol ar gyfer Pobl Hŷn. Canfuwyd hefyd nad oedd nifer o gynlluniau tai gwarchod ar gyfer pobl hŷn yn bodloni gofynion y Ddeddf Gwahaniaethu ar sail Anabledd.

O ran ei stoc anghenion cyffredinol, roedd angen i'r Gymdeithas wella'r modd yr oedd yn nodi anghenion cymorth ac yn rheoli risg

101. Roedd prif swyddfa'r Gymdeithas yn darparu amgylchedd dymunol a chroesawgar i denantiaid a phreswylwyr. Gosodwyd dolen sain ac roedd staff wedi cael hyfforddiant ar ymwybyddiaeth o fyddardod. Nid oedd y swyddfa'n cydymffurfio'n llawn â'r Ddeddf Gwahaniaethu ar sail Anabledd gan nad oedd drws mynediad awtomatig ar gyfer defnyddwyr cadeiriau olwyn a dim desg lefel isel.
102. Canfuwyd nifer o enghreifftiau o sut yr oedd y Gymdeithas wedi teilwra gwasanaethau i ddiwallu anghenion cymorth tenantiaid. Roedd rôl y Wardeniaid Tai Gwarchod wedi newid yn ddiweddar pan grëwyd Rheolwyr Cynllun, a oedd yn darparu gwasanaethau rheoli tai lleol i breswylwyr o fewn eu cynlluniau. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu Panel Dyraniadau, gydag aelodau o blith yr awdurdod lleol, ar gyfer gosod unedau gwag yn Ysbryd y Môr. Roedd y Gymdeithas hefyd wedi datblygu gwasanaeth peilot gweithiwr cynnal a chadw yn ardal gorllewin Cymru a oedd yn cynnig gwasanaethau addurno i denantiaid hŷn, yn dibynnu ar adnoddau'r gwasanaeth.
103. Roedd gan bob tenant gwarchod Gynllun Cymorth a oedd yn amlygu anghenion unigol. Roedd y Gymdeithas wedi cysylltu â'r holl denantiaid ag anghenion cyffredinol, drwy ei chylchlythyr, *Cartref*, yn gofyn iddynt roi gwybod i'r Gymdeithas a oedd ganddynt anghenion cymorth. Fodd bynnag, nid oedd gan y Gymdeithas unrhyw arolwg tenantiaid cyflawn i nodi a phennu anghenion unigolion er mwyn teilwra gwasanaethau iddynt. Er bod gan y system TG Rheoli Tai gyfleuster "Nodi" er mwyn gallu nodi anghenion tenantiaid unigol, yr unig achosion a gofnodwyd ar y system oedd y rheini a oedd yn seiliedig ar wybodaeth leol staff. Roedd y Gymdeithas yn bwriadu mynd i'r afael â hyn yn y dyfodol.

-
104. O ran rheoli cleientiaid risg uchel, yn ddiweddar roedd y Gymdeithas wedi datblygu Polisi Gweithio Unigol a chofrestr risg. Fodd bynnag, roedd nifer o wendidau yn y Polisi Gweithio Unigol, ac nid oedd ei gwmpas yn glir. Er enghraifft, nid oedd y categorïau codio risg yn y Polisi yn gadarn, ac roedd yn cynnwys anabledau dysgu ac iechyd meddwl fel categorïau risg. Yn ogystal nid oedd unrhyw ganllawiau ar gael ar sut i asesu risg a rheoli cleientiaid.
 105. Defnyddiodd y Gymdeithas Daenlen Excel a nodweddion a ddiffiniwyd gan y defnyddiwr ar y system TG i nodi cleientiaid risg uchel. Fodd bynnag, nid oedd y wybodaeth ar y system yn ddigonol i reoli risgiau. Er enghraifft, nid oedd yn cynnwys unrhyw wybodaeth am oedran y cleient na dim canllawiau ar sut y dylai staff ymdrin ag unigolyn, megis drwy ymweld mewn parau. Roedd y Gymdeithas yn cydnabod y gwendidau hyn ac yn bwriadu mynd i'r afael â hwy yn y dyfodol.
 106. O ran nifer o feysydd gwasanaeth craidd nid oedd unrhyw bolisiâu penodol ar gyfer teilwra gwasanaethau i bobl sy'n agored i niwed, ac roedd amrywiadau o'r safon gwasanaeth arferol yn ôl disgresiwn swyddogion unigol. Er enghraifft, - nid oedd gan wasanaeth cynnal a chadw'r Gymdeithas unrhyw bolisi a oedd yn galluogi staff i ddiwygio categori blaenoriaeth gwaith atgyweirio mewn ymateb i bobl ag anghenion cymorth. Dull gweithredu'r Gymdeithas oedd grymuso staff i bennu lefel y gwasanaeth i'w darparu, er y gallai hyn arwain at breswylwyr ag anghenion tebyg yn cael safonau gwasanaeth gwahanol ac nid oedd unrhyw fframwaith yn nodi sut y dylid cymhwyso hyn.

Roedd y Gymdeithas yn dangos gwendidau o ran prosesau a pherfformiad

107. Yn y rhan yma o'r adroddiad rydym fel arfer yn ystyried p'un a yw Cymdeithas yn sicrhau gwelliant parhaus mewn gwasanaethau, fel dangosydd o ragolygon y sefydliad ar gyfer y dyfodol.
108. Gan fod Cymdeithas Tai Dewi Sant wedi uno â Chymdeithas Tai Abertawe i greu Grŵp Tai Coastal yn dilyn yr arolygiad hwn, nid ydym wedi cynnwys disgrifiad manwl o ganfyddiadau'r arolygiad yn hyn o beth. Yn hytrach, isod ceir crynodeb o'r casgliadau pennawd allweddol ar y strwythurau a'r systemau a oedd ar waith pan gynhaliwyd yr arolygiad o Gymdeithas Tai Dewi Sant i gefnogi datblygiad parhaus.
109. Canfu'r Arolygwyr:
 - bod gan y Gymdeithas gyfeiriad strategol clir ond nid oedd yn canolbwyntio ar sicrhau bod amcanion ei chynllun busnes yn cael eu cyflawni;
 - bod perfformiad y Gymdeithas dros y blynyddoedd diwethaf wedi gwella ar y cyfan ond nid oedd pob maes gwasanaeth yn destun gwaith cyflwyno adroddiadau a gwerthuso cynhwysfawr, ac roedd targedau staff unigol yn gyfyngedig iawn;
 - bod y Gymdeithas wedi sefydlu Cynllun Effeithlonrwydd i ategu gwelliant parhaus, ond nid oedd ei dull o ran Gwerth Gorau yn darparu gwelliannau yn gyson ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau;
 - bod prinder gwybodaeth mewn cynlluniau presennol i ategu gweithrediad effeithiol, ac nid oedd unrhyw gynlluniau ar waith i wella perfformiad gwael mewn rhai meysydd gwasanaeth allweddol.

Atodiad 1

Crynodeb o ddisgwyliadau perthnasol Cod Rheoliadol Llywodraeth Cynulliad Cymru

Agwedd	Crynodeb o Ddisgwyliadau'r Cod Rheoliadol
Cyberthynas â phreswylwyr	Annog cyfranogiad preswylwyr. (Cod Rheoliadol 2.2.4) Rhoi gwybodaeth a chynghor 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, gwranddo 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 trwy ddefnyddio dulliau o atal, rheoli ac adennill dyledion yn effeithiol. (Cod Rheoliadol 1.2.2.)
Gosod Tai	Sicrhau, cyhyd ag y bo'n bosibl, fod 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)
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 Safon Ansawdd Tai Cymru (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)

Atodiad 2

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

Dyfarniad	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 drawiadol o'i gymharu â pherfformiad cymheiriad. 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?

Dyfarniad	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 chydabod, 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.
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 mabwysiadu'r dull systematig o weithredu a amlinellir yng nghanllawiau Llywodraeth y Cynulliad ar Werth Gorau.
--	---

Atodiad 3

Crynodeb o argymhellion yr arolygiad

<i>Y Gydberthynas â Phreswylwyr</i>	
A1	<p>Er mwyn annog preswylwyr i gymryd rhan roedd angen i'r Gymdeithas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ddatblygu strategaethau effeithiol ar gyfer cyfranogiad tenantiaid gyda chanlyniadau clir sy'n canolbwyntio ar dargedau gwella; • cyflwyno llenyddiaeth gwasanaeth benodol er mwyn hyrwyddo cyfranogiad tenantiaid a rôl Panel y Tenantiaid; • annog aelodaeth ehangach o Banel y Tenantiaid i sicrhau ei bod yn cynrychioli proffil tenantiaid y Gymdeithas.
A2	<p>Er mwyn gwella ansawdd ac ystod y wybodaeth a ddarperir i breswylwyr roedd angen i'r Gymdeithas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gynhyrchu a chynnig gwybodaeth mewn fformatau amrywiol yn cynnwys Braille, fersiwn sain, ffont mawr, Cymraeg ac ieithoedd eraill i helpu preswylwyr i ddefnyddio gwasanaethau; • sicrhau bod gwybodaeth gyhoeddedig yn llawlyfr y tenantiaid, taflenni gwasanaethau penodol a safonau gwasanaeth yn gyson i alluogi preswylwyr i farnu ansawdd ac effeithiolrwydd y gwasanaethau y maent yn eu cael; • cynyddu argaeledd gwybodaeth gyhoeddus ar ei gwefan a gwella defnyddioldeb y wefan.
A3	<p>I ymateb yn effeithiol i adborth y preswylwyr roedd angen i'r Gymdeithas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sicrhau bod preswylwyr a'u cynrychiolwyr yn chwarae rhan effeithiol o ran blaenoriaethu meysydd ar gyfer gwelliant parhaus yn y dyfodol a chymryd rhan mewn adolygiadau gwella; • darparu hyfforddiant i Banel y Tenantiaid er mwyn datblygu ei gapasiti.
A4	<p>Er mwyn bod yn atebol i'w breswylwyr roedd angen i'r Gymdeithas ddatblygu gwybodaeth gyhoeddus, a'i gyhoeddi'n eang, am ei pholisïau iawndal a chwynion ar gyfer preswylwyr.</p>
<i>Cyfle Cyfartal</i>	
A5	<p>Er mwyn hybu cyfle cyfartal yn effeithiol yn ei gwasanaethau roedd angen i'r Gymdeithas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sicrhau bod gwybodaeth gyhoeddedig ar gael mewn amrywiaeth o fformatau i alluogi defnyddwyr gwasanaethau i fanteisio ar wasanaethau; • cyflawni'r targedau yn ei Pholisi Cyfle Cyfartal; • cwblhau gwaith proffilio preswylwyr er mwyn casglu gwybodaeth bersonol fanwl fel y gellir teilwra gwasanaethau; • sicrhau y darperir hyfforddiant i staff i'w galluogi i ddarparu gwasanaethau effeithiol yn unol â'i hymrwymiad i gydraddoldeb.
A6	<p>Mae angen i'r Gymdeithas sicrhau ei bod yn cyflawni ymrwymadau ei Pholisi Iaith Gymraeg er mwyn galluogi defnyddwyr gwasanaethau i gael gwasanaethau yn Gymraeg.</p>
<i>Darparu</i>	
A7	<p>Er mwyn gwella gweithio mewn partneriaeth ag Awdurdodau Lleol roedd angen i'r Gymdeithas ddatblygu cytundebau tai cymunedol.</p>

A8	I wneud gwaith datblygu cymunedol effeithiol roedd angen i'r Gymdeithas ddatblygu Strategaeth Datblygu Cymunedol i'w defnyddio fel fframwaith ar gyfer nodi a gwerthuso'i gweithgareddau ac adrodd yn ôl ar ganlyniadau ei gwaith er mwyn sicrhau bod amcanion bwriadedig yn cael eu cyflawni.
Rhenti	
A9	Er mwyn cefnogi'r Gymdeithas i leihau dyledion tenantiaid roedd angen iddi: <ul style="list-style-type: none"> • ddatblygu polisi a gweithdrefn benodol o ran cyngor ar ddyledion i staff; • cynnig gwybodaeth gywir ac amserol am wasanaethau cyngor ar ddyledion ac ôl-ddyledion rhent, yn cynnwys y rhai a ddarperir gan asiantaethau allanol ar ran y Gymdeithas; • monitro effeithiolrwydd gwaith cyngor ar ddyledion mewnol ac allanol er mwyn sicrhau bod canlyniadau mesuradwy'n cael eu darparu ar gyfer tenantiaid.
A10	Er mwyn cefnogi'r Gymdeithas i reoli'r gwaith o adennill ôl-ddyledion rhent yn effeithiol roedd angen iddi lunio Cytundebau Lefel Gwasanaeth ar gyfer prosesu Budd-daliadau Tai ar gyfer yr awdurdodau hynny lle nad yw'r cytundebau hyn yn bodoli.
Gosod tai	
A11	Er mwyn gwella'r modd y mae'n rheoli cartrefi gwag roedd angen i'r Gymdeithas: <ul style="list-style-type: none"> • sicrhau bod gan gartrefi a ailosodir dystysgrifau diogelwch nwy a thrydan dilys pan fydd y tenantiaethau'n cychwyn; • adolygu ei safonau gwasanaeth cyhoeddus ar reoli tai gwag a chreu un ddogfen sy'n ymdrin â phob agwedd ar y gwasanaeth a gaiff ei rhoi i bob tenant newydd i'w alluogi i farnu ansawdd y cartref a osodwyd iddo; • darparu gwybodaeth i denantiaid newydd am sut y mae gwasanaethau a chyfarpar yn gweithio yn eu cartrefi; • mynd i'r afael â'r gwendidau yn ei systemau â llaw ar gyfer rheoli tai gwag a gweithredu'r modiwl unedau gwag yn llawn ar ei system TG Rheoli Tai; • mynd i'r afael ag anghysondebau a gwendidau yn ei ffurflen arolwg ôl-osodiadau a datblygu proses fonitro ffurfiol i gwerthuso perfformiad yn gyson.
A12	Er mwyn sicrhau bod pobl sydd ag anghenion tai yn gallu cael tai'r Gymdeithas, roedd angen iddi fynd i'r afael ag anghysondebau rhwng ei gwybodaeth gyhoeddus a'i pholisïau a sicrhau bod yr holl lenyddiaeth gyhoeddus yn amlinellu'n ddigon manwl bob agwedd ar ei gwasanaeth gosodiadau fel y gall defnyddwyr gwasanaethau arfer eu hawliau.
A13	Er mwyn sicrhau bod awdurdodau lleol yn cael gafael ar lety roedd angen i'r Gymdeithas gyflawni targedau ei chytundebau enwebu ym mhob ardal awdurdod lleol.
A14	I wneud yn siŵr bod pobl ag anghenion tai yn cael llety roedd angen i'r Gymdeithas: <ul style="list-style-type: none"> • sicrhau bod cynlluniau gosod lleol yn gweithredu'n unol â gofynion Llywodraeth Cynulliad Cymru; • gwella'i threfniadau ar gyfer rheoli gwaharddiadau drwy gyflwyno gwybodaeth gyhoeddus gadarnach a systemau effeithiol i reoli'r gwaith o gymhwyso a rheoli'r broses.
Rheoli	

A15 Er mwyn diogelu ansawdd bywyd ei phreswylwyr roedd angen i'r Gymdeithas:

- sicrhau bod y safonau gwasanaeth ar gyfer ymateb i ymddygiad gwrthgymdeithasol a'r safonau a nodwyd yn llenyddiaeth gyhoeddus y Gymdeithas o ran ymateb i ymddygiad gwrthgymdeithasol, a mynd i'r afael ag ymddygiad o'r fath, yn gyson â'i pholisïau;
- adolygu ei pholisïau a darparu hyfforddiant i staff o ran rheoli a chefnogi dioddefwyr sy'n ffoi rhag trais yn y cartref;
- gwella'r trefniadau ar gyfer rheoli ei pholisi ymddygiad gwrthgymdeithasol drwy weithredu systemau effeithiol i gasglu, monitro ac adolygu gwaith achosion sy'n mynd rhagddo.

Cynnal a chadw

A16 Er mwyn darparu gwasanaeth atgyweirio ymatebol effeithiol roedd angen i'r Gymdeithas:

- gyflwyno cyfleuster ar-lein er mwyn i denantiaid roi gwybod am waith atgyweirio;
- darparu'r offeryn diagnostig o ran gwaith atgyweirio, sef Locator, i staff Gwasanaethau Cwsmeriaid i'w helpu i ganfod pa waith atgyweirio y mae angen ei wneud;
- adolygu a gwella'r gwaith o reoli adroddiadau ar foddhad â gwaith atgyweirio drwy annog tenantiaid i ddychwelyd ffurflenni, ei hysbysu am ganfyddiadau'n gywir ac adolygu gwybodaeth yn gyson i sicrhau y nodir meysydd lle'r mae'r gwasanaeth yn methu ac yr eir i'r afael â hwy;
- datblygu a chyflwyno system gynhwysfawr ar gyfer ei chontractwyr mewn perthynas â threfnu apwyntiadau o ran gwaith atgyweirio;
- cofnodi perfformiad yn gywir o ran cwblhau gwaith atgyweirio o'r amser y mae tenantiaid yn rhoi gwybod am atgyweiriadau;
- rheoli rhag-arolygiadau ac ôl-arolygiadau yn unol â'r canllawiau arfer da mabwysiedig.

A17 Er mwyn gwella rhaglenni cynlluniedig a rhaglenni cylchol roedd angen i'r Gymdeithas gynnal gwaith monitro boddhad cwsmeriaid yn rheolaidd a gwerthuso'r canfyddiadau'n ffurfiol.

A18 Er mwyn sicrhau ei bod yn rheoli presenoldeb asbestos roedd angen i'r Gymdeithas greu cronfa ddata weithredol sy'n gysylltiedig â'r system gwaith atgyweirio i alluogi staff i nodi lleoliad asbestos pan godir gwaith atgyweirio, darparu'r hyfforddiant rheoli asbestos diweddaraf i staff a chreu rhybuddion ar y system gwaith atgyweirio i dynnu sylw at asbestos sy'n bresennol yn awtomatig.

A19 Er mwyn cyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru roedd angen i'r Gymdeithas:


- wella safon y data cyflwr stoc er mwyn nodi'r gost o gyflawni'r safon yn gywir;
- ymgynghori ymhellach â'i thenantiaid i bennu'r blaenoriaethau ansoddol ar gyfer SATC;
- cysoni data i sicrhau y caiff gweithgarwch buddsoddi diweddar ei nodi ar y gronfa ddata cyflwr stoc i ategu gwaith cynllunio cywir;
- ymgynghori â thenantiaid ynghylch drafft llawn ei rhaglen fuddsoddi i fodloni a chynnal SATC a chyhoeddi ei blaenraglen gyflawn i'r holl denantiaid;
- gwerthuso buddsoddiad yn ffurfiol er mwyn sicrhau bod y gwariant rhagamcanol ar y trywydd iawn i fodloni'r safon erbyn 2012.

Tai ar gyfer Pobl ag Anghenion Cymorth

- A20 Er mwyn darparu gwasanaethau effeithiol i bobl ag anghenion cymorth roedd angen i'r Gymdeithas:
- gyflwyno cytundebau ffurfiol ag asiantaethau cymorth fel y bo'r angen er mwyn sicrhau bod preswylwyr ag anghenion cymorth yn gallu cael cymorth fel y bo'r angen;
 - sicrhau bod ei swyddfeydd a'i stoc dai yn cydymffurfio'n llawn â'r Ddeddf Gwahaniaethu ar Sail Anabledd;
 - rhoi gwybodaeth briodol i breswylwyr am gymorth fel y bo'r angen a pholisïau'r Gymdeithas yn y maes hwn er mwyn galluogi defnyddwyr gwasanaethau i gael gwasanaethau;
 - sefydlu systemau effeithlon i nodi a chofnodi anghenion cymorth i ymgeiswyr a thenantiaid;
 - cyflwyno polisïau penodol i deilwra gwasanaethau i bobl sy'n agored i niwed ac amrywiadau o'r safon gwasanaeth arferol.

Sicrhau gwelliant parhaus

- A21 Er mwyn cefnogi'r Gymdeithas i gyflawni ei nodau strategol roedd angen iddi:
- sicrhau bod ei Chynllun Busnes yn cynnwys pob ymrwymiad busnes i reoli'r gwaith o'u cyflawni a sicrhau bod pob targed yn CAMPUS ac yn canolbwyntio ar gyflawni canlyniadau;
 - sicrhau bod targedau staff unigol yn gysylltiedig ag amcanion corfforaethol y Gymdeithas er mwyn cefnogi'r gwaith o'u cyflawni.
- A22 Er mwyn gwella'r gwaith o reoli perfformiad roedd angen i'r Gymdeithas adolygu'r ystod bresennol o fesurau perfformiad a sicrhau bod ystod gynhwysfawr o ddangosyddion ar waith i reoli'r gwaith o wella gwasanaethau.
- A23 Er mwyn sicrhau ei bod yn gwella gwasanaethau'n barhaus roedd angen i'r Gymdeithas fynd i'r afael â gwendidau yn ei rhaglen adolygiadau gwerth gorau drwy:
- ymgysylltu'n llawn â defnyddwyr gwasanaethau i gynllunio, llunio a chytuno ar adolygiadau;
 - sicrhau bod adolygiadau'n cael eu rheoli'n effeithiol, yn gweithredu'n unol â'i methodoleg ac yn cael eu cwblhau ar amser;
 - rheoli'r gwaith o ddarparu cynlluniau gweithredu cytûn sy'n codi o adolygiadau mewn modd amserol.
- A24 Er mwyn sicrhau ei bod yn cyflawni amcanion strategol roedd angen i'r Gymdeithas fynd i'r afael â gwendidau mewn gwasanaethau sy'n perfformio'n wael a sicrhau bod ganddi gynlluniau cadarn ar waith i gyflawni ymrwymadau gwasanaeth allweddol a tharegdau'r llywodraeth genedlaethol.



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