WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Blwyddyn arolygu 2007/2008

Gorffennaf 2008

Cyf: 552A2008

Adroddiad Arolygu

Arolygiad Gorffennaf 2007: Cymdeithas Dai Wales & West

Cynnwys

Mae Llywodraeth Cynulliad Cymru wedi penodi Swyddfa Archwilio Cymru i gynnal arolygiadau o gymdeithasau tai yng Nghymru	4
Adroddiad Manwl	
Mae'r Gymdeithas yn gymdeithas dai fawr sy'n darparu gwasanaethau tai i gymunedau ledled Cymru	8
Roedd gan y Gymdeithas drefniadau 'da' ar waith ar gyfer ei chydberthynas â phreswylwyr	9
Roedd gan y Gymdeithas drefniadau 'boddhaol' ar waith er mwyn sicrhau cyfle cyfartal	15
Roedd y Gymdeithas wedi mabwysiadu dull 'boddhaol' o ddarparu tai	19
Roedd y Gymdeithas yn darparu gwasanaeth rhenti 'boddhaol'	22
Roedd gan y Gymdeithas wasanaeth gosod 'boddhaol'	27
Roedd gan y Gymdeithas drefniadau 'ardderchog' ar waith ar gyfer rheoli ei thai	34
Roedd gan drefniadau'r Gymdeithas ar gyfer cynnal a chadw ei thai 'le i wella'n sylweddol'	37
Roedd gan y Gymdeithas drefniadau 'boddhaol' ar waith ar gyfer pobl ag anghenion cymorth	46
Roedd y Gymdeithas yn 'dangos gallu corfforaethol a strategol cryf'	50
Atodiadau	
Crynodeb o ddisgwyliadau perthnasol Cod Rheoliadol Llywodraeth Cynulliad Cymru	56
Y ddau gwestiwn a'r derminoleg a ddefnyddiwyd	58
Crynodeb o argymhellion yr arolygiad	60

Statws y ddogfen hon

Paratowyd y ddogfen hon yn unol â swyddogaethau statudol. Nid yw Swyddfa Archwilio Cymru (yr Archwilydd Cyffredinol a'i staff) yn atebol i unrhyw un o aelodau, cyfarwyddwyr, swyddogion na chyflogeion eraill y Gymdeithas yn unigol, nac i unrhyw drydydd parti.

Os gwneir cais am wybodaeth y gallai'r 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 partïon perthnasol. Mewn perthynas â'r ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru (a, lle y bo'n briodol, 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.

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. 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.
2. Cynhaliwyd yr arolygiad o Gymdeithas Dai Wales & West (y Gymdeithas) ym mis Gorffennaf 2007. Roedd y Tîm Arolygu yn cynnwys Carol Kay, Ciaran Johnson, Elizabeth Roach, Gwilym Bury, Nick Selwyn, Samantha Spruce a Steve Barry. 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.

Roedd y Gymdeithas yn darparu gwasanaethau ardderchog mewn un maes gwasanaeth, gwasanaethau da mewn un maes gwasanaeth arall a gwasanaethau boddhaol mewn pum maes gwasanaeth. Roedd gan un maes gwasanaeth le i wella'n sylweddol

4. Roedd gan y Gymdeithas drefniadau 'ardderchog' ar gyfer rheoli ei thai a threfniadau 'da' ar gyfer ei chydberthynas â phreswylwyr. Roedd gan y Gymdeithas drefniadau 'boddhaol' ar waith mewn perthynas â chyfle cyfartal, darparu tai, rhenti, gosodiadau a phobl ag anghenion cymorth. Roedd gan wasanaeth cynnal a chadw'r Gymdeithas 'le i wella'n sylweddol'.

Roedd y Gymdeithas yn dangos gallu corfforaethol a strategol cryf

5. Roedd gan y Gymdeithas gyfeiriad strategol clir a system cynllunio gweithredol effeithiol i helpu i gyflawni targedau. Roedd ganddi fframwaith rheoli perfformiad, ac roedd adroddiadau a gwerthusiadau rheolaidd yn cael eu llunio mewn perthynas â pherfformiad. Roedd perfformiad yn gwella mewn rhai meysydd ond nid oedd targedau allweddol yn cael eu cyflawni bob amser. Roedd y Gymdeithas yn datblygu ymhellach ei dull gweithredu o ran gwelliant parhaus ac roedd angen iddi sicrhau bob amser ei bod yn cynnwys preswylwyr yn effeithiol yn ei dull gweithredu. Roedd gan y Gymdeithas hanes o wella'i gwasanaethau i gwsmeriaid, ond araf oedd y gwelliant mewn perfformiad mewn nifer o feysydd allweddol. Roedd gan y Gymdeithas amrywiaeth eang o drefniadau ar waith i sicrhau bod ganddi'r gallu a'r adnoddau i wneud gwelliannau, ond nid oedd yn sicrhau'r arbedion cost disgwyliedig o ran y gyllideb o fewn y gwasanaeth cynnal a chadw.

Roedd y Gymdeithas yn dangos arfer da mewn nifer o feysydd gwasanaeth

Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid

6. Roedd y Gymdeithas yn rhedeg Canolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid a oedd yn darparu gwasanaeth i denantiaid a phreswylwyr 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos. Roedd y Ganolfan yn delio ag adroddiadau am waith atgyweirio, ceisiadau am dai, adroddiadau ynghylch ymddygiad gwrthgymdeithasol, ymatebion i larymau argyfwng a rhenti a gaiff eu talu â chardiau debyd. Roedd y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid yn ategu dull gweithredu'r Gymdeithas o ran darparu gwasanaeth, sef bod mor lleol â phosibl drwy ddefnyddio staff gweithredol a oedd yn gwneud gwaith maes yn y gymuned ac yn treulio 80 y cant o'u hamser ar y safle. Roedd gan y tenantiaid y cysylltwyd â hwy yn ystod yr arolygiad safbwyntiau cadarnhaol am y gwasanaeth a ddarperir gan y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid.

Datblygu safonau gwasanaeth effeithiol

7. Roedd y Gymdeithas wedi gweithio gyda'i Fforwm Preswylwyr i ddatblygu safonau gwasanaeth a oedd yn ymdrin ag 16 maes gwasanaeth ac yn cynnwys 150 o ymrwymiadau o ran gwasanaeth. Roedd trefniadau ar waith i fesur perfformiad yn erbyn yr ymrwymiadau hyn, ac roedd y Gymdeithas yn gallu dangos amrywiaeth o feysydd lle cafwyd gwelliant mewn gwasanaeth o ganlyniad i fonitro'r safonau gwasanaeth.

Grŵp Cwynion

8. Yn ddiweddar, sefydlodd y Gymdeithas Grŵp Cwynion a oedd yn cynnwys uwch reolwyr ac yn ystyried cwynion y chwarter blaenorol ac yn cymryd camau i wella gwasanaethau o ganlyniad i hynny. Roedd y Grŵp Cwynion yn adolygu natur ac amrywiaeth y cwynion a ddaeth i law ac yn defnyddio canfyddiadau allweddol i adolygu a datblygu gwelliannau mewn arferion presennol ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth.

Rôl y Swyddog Amrywiaeth a chanllawiau ar gydraddoldebau ar gyfer staff

9. Roedd y Gymdeithas yn cyflogi Swyddog Amrywiaeth arbenigol a'i rôl oedd prif ffrydio materion amrywiaeth, nodi arfer da, monitro camau gweithredu perthnasol a datblygu cysylltiadau â sefydliadau allanol. Un o rolau allweddol y Swyddog Amrywiaeth oedd helpu i ddatblygu diwylliant o gydraddoldeb o fewn y Gymdeithas. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu amrywiaeth o ganllawiau defnyddiol ar gyfer staff ar faterion sy'n ymwneud â chydraddoldebau.

Hyrwyddo'r Gymdeithas i bobl o gymunedau pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig

10. Gweithiodd y Gymdeithas gyda Tai Pawb ar brosiect a oedd yn ceisio darganfod y ffordd orau o hyrwyddo gwasanaethau'r Gymdeithas i unigolion o gymunedau pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig. O'r prosiect hwn, datblygwyd canllawiau ar y materion allweddol y dylid eu hystyried wrth sicrhau bod gwasanaethau yr un mor hygyrch i bobl o gymunedau pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig.

Datblygu arweiniad dylunio i gefnogi'r ddarpariaeth dai ar gyfer pobl â nam ar eu golwg

11. Gweithiodd y Gymdeithas gyda Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol y Deillion i ddatblygu eiddo ar gyfer preswylydd â nam ar ei olwg, a noddodd y broses o gynhyrchu 'Housing Sight – A Guide to Building Accessible Homes for People with Sight Problems'.

Tai Hygyrch Caerdydd

12. Mae'r prosiect wedi datblygu Cofrestr Dai yn benodol i bobl â nam corfforol sy'n ceisio symud i lety amgen. Yn sgîl arian grant cychwynnol gan Lywodraeth y Cynulliad sefydlwyd partneriaeth o asiantaethau tai, gofal cymdeithasol, iechyd a gwirfoddol yn ninas Caerdydd.

Delio ag ymddygiad gwrthgymdeithasol

13. Sefydlodd y Gymdeithas Uned Ymddygiad Gwrthgymdeithasol arbenigol yn 2003 a oedd yn darparu dull gweithredu cynhwysfawr o ddelio ag achosion o ymddygiad gwrthgymdeithasol ac yn dadansoddi gweithgarwch er mwyn hybu'r gwaith o reoli achosion yn effeithiol a llywio camau gweithredu ataliol.

Cynllunio gweithredol wedi'i seilio ar y fewnrwyd

14. Roedd Cynllun Gweithredol y Gymdeithas ar gael ar ei mewnrwyd i'r holl staff ei weld. Roedd y broses o gyflawni camau gweithredu yn cael ei holrhain gan ddefnyddio system o godau lliw a oedd yn nodi cynnydd yn erbyn camau gweithredu. Yn sgîl hyn, roedd modd olrhain yn hawdd y tasgau a gwblhawyd, y rhai a oedd yn gwneud cynnydd a'r rhai yr oedd angen eu cywiro.

Mae'r adroddiad hwn yn gwneud argymhellion i gefnogi datblygiad pellach gwasanaethau'r Gymdeithas

15. Mae'r adroddiad manwl yn cynnwys argymhellion ar gyfer gwella ym mhob un o'r meysydd a archwiliwyd. Caiff y rhain eu dwyn ynghyd yn Atodiad 3.

Mae'n ofynnol i'r Gymdeithas weithredu mewn ymateb i'r adroddiad hwn

16. Bydd yr adroddiad hwn a sylwadaeth y Gymdeithas arno ar gael ar wefan Swyddfa Archwilio Cymru (www.wao.gov.uk) sydd hefyd yn cynnwys cyfeiriadau at arfer da a welwyd yn ystod yr arolygiad hwn ac arolygiadau eraill.
17. Mae'n ofynnol i'r Gymdeithas roi ein crynodeb ar wahân o'r adroddiad hwn i denantiaid a rhanddeiliaid allweddol o fewn wyth wythnos i'w gyhoeddi. Dylai'r Gymdeithas 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.
18. Bydd yr arolygwyr arweiniol yn adolygu'r Cynllun Gweithredu, gan gadarnhau a yw'n dderbyniol neu nodi unrhyw newidiadau angenrheidiol, a byddant yn gwneud argymhellion i Lywodraeth y Cynulliad o ran amlder adolygiadau cynnydd. Bydd Cydgysylltydd Rheoleiddio'r Cynulliad a neilltuwyd i'r Gymdeithas yn cynnal yr adolygiadau o gynnydd ac, mewn ymgynghoriad â'r Arolygydd Arweiniol, bydd yn 'cymeradwyo' cwblhau'r Cynllun Gweithredu.

Mae'r Gymdeithas yn gymdeithas dai fawr sy'n darparu gwasanaethau tai i gymunedau ledled Cymru

19. Sefydlwyd y Gymdeithas yn 1965 ac mae'n Landlord Cymdeithasol Cofrestredig sy'n gweithredu o dan reolau elusennol. Roedd gan y Gymdeithas dros 9,000 o eiddo ac roedd traean o'r rhain yn dai gwarchod. Roedd gan y Gymdeithas 173 o welyau mewn tai â chymorth, ond nid oedd y Gymdeithas yn rheoli un o'r rhain yn uniongyrchol. Roedd stoc dai'r Gymdeithas wedi'i lleoli mewn 16 ardal awdurdod lleol ledled Cymru – Pen-y-bont ar Ogwr, Caerffili, Caerdydd, Caerfyrddin, Ceredigion, Conwy, Sir Ddinbych, Sir y Fflint, Gwynedd, Merthyr Tudful, Powys, Rhondda Cynon Taf, Abertawe, Bro Morgannwg, Wrecsam ac Ynys Môn.

20. Roedd y Gymdeithas yn darparu ei gwasanaethau tai o swyddfeydd yng Nghaerdydd a'r Fflint, ac roedd pwyslais yn cael ei roi ar ddarparu gwasanaethau mewn cymunedau drwy gyfrwng staff a oedd yn gwneud gwaith maes. Yn achos y rhan fwyaf o wasanaethau, byddai pobl yn cysylltu â'r Gymdeithas am y tro cyntaf drwy ei gwasanaeth ffôn sydd wedi'i leoli yn ei Chanolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid yng Nghaerdydd. Roedd gan y Gymdeithas 323 o staff ac roedd 185 ohonynt yn staff a oedd yn gweithio ar safleoedd a chynlluniau. Roedd gan y Gymdeithas statws Nod Siarter ac roedd wedi'i hachredu gan y Gymdeithas Gwasanaethau Teleofal am ei gwasanaeth larwm argyfwng.

21. Roedd gan y Gymdeithas 12 o aelodau Bwrdd etholedig, yr oedd traean ohonynt yn aelodau o'r Bwrdd Preswylwyr a etholwyd yn uniongyrchol gan y preswylwyr, ac, ar ben hynny, roedd tri aelod Bwrdd cyfetholedig. Penodwyd aelodau arweiniol y Bwrdd i gymryd diddordeb penodol mewn tai, materion technegol, gwasanaethau cymorth a chyllid, a datblygu arbenigedd yn y meysydd hynny. Yn ogystal â chyfarfodydd bwrdd a gynhaliwyd bob chwe wythnos, roedd gan y Gymdeithas Bwyllgor Uniondeb ac Archwilio a oedd yn gyfrifol am ystyried materion archwilio mewnol ac allanol. Roedd Tîm Rheoli'r Gymdeithas yn cynnwys y Prif Weithredwr, y Cyfarwyddwr Gweithrediadau a'r Cyfarwyddwr Cyllid, ac roedd yn cyfarfod yn ffurfiol unwaith yr wythnos.

Roedd gan y Gymdeithas drefniadau 'da' ar waith ar gyfer ei chydberthynas â phreswylwyr

Roedd y Gymdeithas yn annog preswylwyr i gymryd rhan ond roedd angen iddi wneud mwy i werthuso effaith ei hamrywiaeth o weithgareddau ar gyfer cynnwys preswylwyr a'l gweithgareddau datblygu cymunedol, a datblygu trefniadau ymhellach i sicrhau bod gwasanaeth cyson yn cael ei ddarparu

22. Ar adeg yr arolygiad, roedd y Gymdeithas, gyda chyfraniad sylweddol gan breswylwyr a staff, yn cynnal adolygiad sylfaenol o'i dull gweithredu o ran cynnwys preswylwyr. Y bwriad oedd defnyddio'r adolygiad hwn fel sail i'r gwaith o ddatblygu ei strategaeth cyfranogiad tenantiaid leol yn unol â chanllawiau diweddar gan Lywodraeth y Cynulliad. Darparwyd fframwaith presennol y Gymdeithas ar gyfer ei gweithgarwch i gynnwys preswylwyr gan ei Strategaeth Cyfranogiad Preswylwyr a chompactau a chynlluniau gweithredu cysylltiedig a ddatblygwyd ganddi mewn ymgynghoriad â thenantiaid ac a oedd yn destun adolygiadau rheolaidd.

23. Roedd y Gymdeithas yn cynnig amrywiaeth o opsiynau o ran cynnwys preswylwyr. Roedd ganddi bedwar aelod bwrdd a oedd yn denantiaid, ac roedd yn annog tenantiaid yn weithredol i brynu cyfranddaliadau. Gallai tenantiaid ddylanwadu ar bolisïau a strategaethau drwy fod yn aelodau o'r Fforwm Preswylwyr, ac etholwyd aelodau'r Fforwm hwnnw gan breswylwyr y Gymdeithas. Cafwyd mil tri chant o bleidleisiau yn ystod yr etholiadau diweddaraf. Roedd yr opsiynau ffurfiol eraill ar gyfer cynnwys preswylwyr yn cynnwys cymdeithasau ar gyfer tenantiaid a phreswylwyr, yr oedd y Gymdeithas yn cynnal dros 30 ohonynt ar adeg yr arolygiad, a chompactau wedi'u seilio ar ystadau, a oedd yn cynnwys landlordiaid eraill, ar gyfer ystadau yn Llaneirwg, Caerdydd a Bracla, Pen-y-bont ar Ogwr. Roedd cyllid a hyfforddiant ar gael ar gyfer y tenantiaid a oedd yn cymryd rhan ac roedd y Gymdeithas wedi lansio Grŵp Rhoi ar Ben Ffordd (Clued Up Group) yn ddiweddar i annog hyfforddiant a'r arfer o rannu gwybodaeth. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu cyfleoedd llai ffurfiol i annog preswylwyr i gymryd rhan hefyd, megis diwrnodau hwyl a chynadleddau ar gyfer pobl hŷn, ac roedd wedi lansio grant 'Gwneud Eich Rhan' (Make It Happen) yn ddiweddar i annog gweithgareddau cymunedol. Gallai preswylwyr chwarae rhan fwy uniongyrchol yng ngwaith y Gymdeithas drwy gymryd rhan mewn gwaith archwilio cynlluniau â swyddogion tai a Swyddogion Rheoli Asedau, er enghraifft. Roedd y Gymdeithas yn rhoi gwybodaeth i breswylwyr am eu hopsiynau o ran cymryd rhan drwy Lawlyfr y Tenantiaid a chylchlythyrau, ac roedd ganddi daflen ar gyfranogiad preswylwyr hefyd – Steps to Resident Participation. Roedd swyddogion tai yn rhoi gwybodaeth i denantiaid newydd am opsiynau o ran cymryd rhan yn ystod ymweliadau ymgartrefu. Dangosodd canlyniadau cynnar arolwg y Gymdeithas o gyfranogiad preswylwyr fod 79 y cant o'r preswylwyr a holwyd yn gwybod am y ffyrdd gwahanol y gallent gymryd rhan a rhoi eu barn.

24. Nid oedd rhai o'r opsiynau a oedd ar gael wedi llwyddo i ddenu llawer o breswylwyr i gymryd rhan. Er enghraifft, roedd y Gymdeithas wedi atal y grwpiau cynnwys preswylwyr o ganlyniad i niferoedd isel, hyd nes y cyhoeddir canlyniad yr adolygiad cyfredol o gyfranogiad preswylwyr. Roedd angen rhagor o waith a phwyslais ar opsiynau eraill i'w galluogi i fod yn gwbl effeithiol – er enghraifft, Grŵp 500 y Gymdeithas a sefydlwyd yn 2005 i ddatblygu grŵp o denantiaid a oedd yn barod i ymgynghori â'r Gymdeithas yn eu dewis ffordd ac ar bynciau o ddiddordeb iddynt, a chynrychiolwyr cynlluniau. Roedd y Gymdeithas wedi cychwyn ymgyrch recriwtio'n ddiweddar ac roedd wedi llwyddo i sicrhau 100 o aelodau newydd ar gyfer Grŵp 500. Ymatebodd dros 40 y cant o aelodau Grŵp 500 i'r ymarferion ymgynghori a gynhaliwyd cyn yr ymgyrch recriwtio ddiweddar. Ar adeg yr arolygiad, dim ond un cynrychiolydd cynllun gweithredol oedd gan y Gymdeithas. Nid oedd gan y Gymdeithas unrhyw opsiynau penodol wedi'u teilwra ar gyfer cynnwys tenantiaid ag anghenion cymorth.

25. Roedd y Gymdeithas yn ceisio hybu diwylliant ymhlith ei staff lle'r oedd pawb yn gyfrifol am gyfranogiad preswylwyr, a dangosodd arolwg staff diweddar fod 76 y cant o staff yn credu bod cyfranogiad preswylwyr yn rhan o'u rôl. Darparwyd cymorth ar gyfer staff gan Swyddog Strategaeth Cyfranogiad Preswylwyr a oedd wedi cynnal hyfforddiant trosolwg ar gyfer staff gweithredol ac wedi cynhyrchu nifer fach o ganllawiau 'sut i...' i helpu staff i sefydlu cymdeithasau tenantiaid a phreswylwyr, cael arian grant a rhedeg digwyddiad cymunedol, er enghraifft. Er bod dros dri chwarter y staff yn teimlo bod ganddynt y wybodaeth angenrheidiol i sicrhau cyfranogiad preswylwyr fel rhan o'u swydd, dangosodd arolwg staff y Gymdeithas fod bron i hanner y staff yn teimlo nad oeddent yn cael digon o hyfforddiant neu gymorth i sicrhau cyfranogiad preswylwyr fel rhan o'u swydd. Yn ddiweddar, cyflwynodd y Gymdeithas dargedau penodol ar gyfer swyddogion tai mewn perthynas â chyfranogiad preswylwyr – ar gyfer cael preswylwyr i ymuno â Grŵp 500 a chwblhau ei harolwg o gyfranogiad preswylwyr – er mwyn hybu gweithgarwch i gynnwys preswylwyr. Er mwyn sicrhau bod staff gweithredol yn rhoi pwyslais cyson ar gynnwys preswylwyr, roedd y Gymdeithas yn bwriadu datblygu mwy o amcanion penodol a thargedau meintiol ac ansoddol fel rhan o'i strategaeth leol newydd ar gyfranogiad tenantiaid.

26. Roedd y Gymdeithas wedi gweithio gyda Tai Pawb i wella'r modd yr oedd yn cynnwys grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol yn draddodiadol. Roedd y gwaith ymchwil a gynhaliwyd ar y cyd wedi dangos bod preswylwyr o gymunedau pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig yn ffafrio dulliau llai ffurfiol o gymryd rhan ac, o ganlyniad i hynny, penderfynodd y Gymdeithas ganolbwyntio ar sicrhau cyfranogiad cynrychioliadol yn Grŵp 500. Ar sail y wybodaeth monitro cydraddoldebau a oedd ar gael ynghylch 86 o'r 200 a mwy o aelodau a oedd yn y grŵp, ar adeg yr arolygiad, roedd 37 y cant o gynrychiolwyr Grŵp 500 yn bobl anabl ac roedd dau y cant o'i gyfranogwyr yn breswylwyr o gymunedau pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig. Roedd y Gymdeithas wedi'i chael hi'n anodd sicrhau bod grwpiau oedd heb gynrychiolaeth ddigonol yn draddodiadol yn parhau i gael eu cynnwys. Er enghraifft, roedd wedi methu â llenwi'r lleoedd a neilltuwyd ar y Fforwm Preswylwyr ar gyfer cynrychiolwyr pobl ifanc ac unigolion o gymunedau pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig. Roedd diffyg gwybodaeth y Gymdeithas am broffil ei phreswylwyr yn golygu ei bod yn ei chael hi'n anodd targedu ei gweithgareddau at grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol.

27. Roedd y Gymdeithas yn gwerthuso elfennau o'i gweithgareddau cynnwys yn effeithiol, er enghraifft, adolygiad blynyddol o gymdeithasau tenantiaid a phreswylwyr a gwerthusiadau o ddiwrnodau hwyl ar gyfer preswylwyr a chynadleddau ar gyfer pobl hŷn. Fodd bynnag, nid oedd y Gymdeithas yn cynnal gwerthusiadau cyffredinol, systematig a rheolaidd o'i hamrywiaeth lawn o weithgareddau cynnwys.

28. Roedd cysylltiadau clir i'w gweld rhwng gweithgareddau cynnwys a gweithgareddau datblygu cymunedol y Gymdeithas.

Roedd y Gymdeithas yn darparu gwasanaethau hygyrch ac amrywiaeth eang o wybodaeth gyhoeddedig ddefnyddiol

29. Y prif bwynt cyswllt ar gyfer preswylwyr a oedd am ddefnyddio gwasanaethau'r Gymdeithas oedd ei Chanolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid yng Nghaerdydd, a nodwn fod hwn yn faes o arfer da.

Arfer da – Y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid
Roedd y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid yn cynnig gwasanaeth 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos mewn perthynas ag adroddiadau ynghylch gwaith atgyweirio, ceisiadau am dai, adroddiadau ynghylch ymddygiad gwrthgymdeithasol, ymateb i larymau argyfwng a rhenti a gaiff eu talu â chardiau debyd. Roedd y Gymdeithas yn datblygu'r Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid i ddarparu gwasanaeth 'siop un stop' y gellir ei ddefnyddio trwy ddeialu un rhif 0800, a byddai pob ymholiad cyffredin gan gwsmeriaid yn cael ei drin gan y Ganolfan yn hytrach na'i drosglwyddo i staff eraill. Hyd nes y cyflawnir y nod hwn, roedd staff y Ganolfan yn cael hyfforddiant i'w galluogi i ymgymryd ag amrywiaeth ehangach o rolau ac, yn ystod y diwrnod gwaith, roedd Swyddog Tai ar Ddyletswydd yn helpu i ymdrin â galwadau. Yn ystod y cyfnod pontio hwn, roedd y Gymdeithas wedi adolygu ei thargedau o ran ymdrin â galwadau er mwyn gwella ansawdd y gwasanaeth ac roedd wedi cydnabod yr angen am hyfforddiant staff pellach i gyflawni'r dull gweithredu 'siop un stop'. Roedd gan y tenantiaid y cysylltwyd â hwy yn ystod yr arolygiad safbwyntiau cadarnhaol am y gwasanaeth a ddarperir gan y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid. Roedd y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid yn ategu dull gweithredu'r Gymdeithas o ddarparu gwasanaeth, sef bod mor lleol â phosibl drwy ddefnyddio staff gweithredol a oedd yn gwneud gwaith maes yn y gymuned ac yn treulio 80 y cant o'u hamser ar y safle.

30. Roedd y Gymdeithas yn buddsoddi yn y gwaith o ddarparu'r dechnoleg a'r cymorth sydd eu hangen i barhau i ddatblygu'r dull gweithredu hwn. Roedd cyngorfeydd rheolaidd yn cael eu trefnu ymlaen llaw ar safleoedd ar gyfer pob swyddog tai a swyddog rheoli asedau, er mwyn sicrhau bod preswylwyr yn cael y cyfle i gyfarfod â'r staff yn eu cymunedau eu hunain yn ogystal â'u cartrefi eu hunain. Roedd y Gymdeithas yn darparu gwasanaethau hefyd o swyddfeydd yng Nghaerdydd a'r Fflint a oedd yn cydymffurfio â'r Ddeddf Gwahaniaethu ar sail Anabledd.

31. Roedd y Gymdeithas yn darparu amrywiaeth o wybodaeth o ansawdd wedi'i hargraffu ar gyfer preswylwyr. Adolygwyd Llawlyfr y Tenantiaid yn ddiweddar mewn partneriaeth â thenantiaid, ac roedd ar fin cael ei ddosbarthu i'r preswylwyr i gyd. Roedd amrywiaeth o daflenni ar gael a oedd yn ymdrin â holl wasanaethau allweddol y Gymdeithas, ar wahân i dai â chymorth. Roedd y Gymdeithas yn dosbarthu cylchlythyr – In Touch – i breswylwyr deirgwaith y flwyddyn. Roedd tenantiaid yn cyfrannu at y gwaith o gynhyrchu'r cylchlythyr, trwy gyfrwng bwrdd golygyddol. Cynhyrchwyd cylchlythyrau lleol hefyd, er enghraifft, ar gyfer cynlluniau tai â chymorth ac ystadau arbennig, megis Bracla, Pen-y-bont ar Ogwr. Roedd pob tenant newydd yn cael pecyn gwybodaeth cynhwysfawr â gwybodaeth am ei ardal leol. Mewn ymateb i adborth gan breswylwyr a ddywedodd bod y Gymdeithas yn anfon gormod o wybodaeth wedi'i hargraffu atynt, penderfynodd y Gymdeithas gynhyrchu llenyddiaeth arall a sicrhau ei bod ar gael i breswylwyr ar gais. Hysbyswyd preswylwyr bod Adroddiad Blynyddol diweddaraf y Fforwm Preswylwyr ac Adroddiad Perfformiad 2006 ar gael i'w gweld trwy daflen a gafodd ei chynnwys gyda datganiadau rhent. Nid oedd y Gymdeithas wedi gofyn i'r tenantiaid pa fathau o gyhoeddiadau yr oeddent am eu cael yn awtomatig a pha rai yr oeddent yn hapus i'w cael ar gais.

32. Ail-lansiodd y Gymdeithas ei gwefan ym mis Rhagfyr 2006. Datblygwyd y wefan gan ddefnyddio mewnbwn gan breswylwyr. Roedd yn cynnwys amrywiaeth eang iawn o wybodaeth a oedd o ddefnydd i breswylwyr a chwsmeriaid allanol, ac amrywiaeth o adnoddau rhyngweithiol a oedd yn caniatáu i denantiaid dalu rhent a rhoi gwybod am waith atgyweirio.

Roedd y Gymdeithas yn cynnig amrywiaeth eang o gyfleoedd i breswylwyr fynegi eu barn, ac roedd yn gweithredu ar sail y farn honno

33. Roedd y Gymdeithas yn cynnal arolwg llawn o breswylwyr bob tair blynedd. Cafodd yr arolwg diwethaf yn 2004 ei ddatblygu mewn ymgynghoriad â thenantiaid, a datblygwyd Cynllun Gweithredu i fynd i'r afael â'r materion a nodwyd. Hefyd, rhoddwyd gwybod i'r preswylwyr am ganlyniadau'r arolwg. Roedd arolwg 2007 yn mynd rhagddo ar adeg yr arolygiad. Roedd y Gymdeithas yn cynnal amrywiaeth o arolygon bodlonrwydd parhaus hefyd a oedd yn ymdrin â gwaith atgyweirio, gwelliannau arfaethedig, ymddygiad gwrthgymdeithasol, tenantiaid newydd, ymgeiswyr ar restrau aros, defnyddwyr larymau argyfwng, datblygiadau newydd a thenantiaid sy'n gadael. Roedd canlyniadau'r arolygon hyn yn cael eu dadansoddi a'u defnyddio i wella a datblygu gwasanaethau. Roedd y Gymdeithas wedi cynnal amrywiaeth eang o arolygon unigol mewn perthynas â materion penodol. Ar adeg yr arolygiad, roedd y Gymdeithas yn cynnal arolwg o'r holl breswylwyr mewn perthynas â'i dulliau o sicrhau cyfranogiad preswylwyr, ac roedd hefyd yn cynnal arolwg o breswylwyr i ddatblygu proffil o breswylwyr a nodi'r dulliau cyfathrebu y maent yn eu ffafrio. Roedd arolygon mwy lleol yn cael eu cynnal hefyd, er enghraifft, mewn perthynas â datblygu cytundebau ystadau sy'n ceisio mynd i'r afael ag ymddygiad gwrthgymdeithasol ar lefel isel. Roedd y Gymdeithas yn defnyddio'i chylchlythyrau ar gyfer preswylwyr er mwyn cael barn y preswylwyr, ond roedd y cyfraddau ymateb o'r ffynhonnell hon yn isel iawn. Llwyddodd y Gymdeithas i ddefnyddio

digwyddiadau megis cynadleddau ar gyfer pobl hŷn a diwrnodau hwyl i gael barn y preswylwyr.

34. Roedd y Gymdeithas yn gallu darparu tystiolaeth o newidiadau lleol ac ar draws y Gymdeithas gyfan a oedd wedi deillio o farn y preswylwyr. Fodd bynnag, nid oedd y Gymdeithas yn rhoi adborth yn gyson i breswylwyr ynghylch yr hyn a oedd wedi digwydd o ganlyniad i'r farn a fynegwyd ganddynt. Golygai hyn nad oedd preswylwyr bob amser yn gwybod bod eu barn wedi gwneud gwahaniaeth ac roedd y preswylwyr y cysylltwyd â hwy yn ystod yr arolygiad yn teimlo bod y Gymdeithas yn dda o ran gofyn ond yn wael o ran gwneud.

35. Arolygon papur oedd y Gymdeithas yn eu defnyddio gan fwyaf ac roedd gan rai gyfraddau ymateb isel, er enghraifft, llai na 10 y cant ar gyfer gwaith atgyweirio ymatebol. Roedd y Gymdeithas yn defnyddio dulliau eraill o gynnal arolygon megis grwpiau ffocws, arolygon ffôn ac arolygon wyneb yn wyneb, ac roedd yn ystyried cynyddu'r defnydd yr oedd yn ei wneud o'r dulliau hyn er mwyn sicrhau bod preswylwyr yn cymryd mwy o ran. Roedd y Gymdeithas wrthi'n datblygu Grŵp 500 ymhellach fel cyfrwng i ymgynghori â phreswylwyr.

36. Roedd gan y Gymdeithas drefniadau anffurfiol ar waith i gydgysylltu ei phrosesau cynnal arolygon ond nid oedd y rhain yn ddigon cadarn i sicrhau eglurder yn gyson o ran nodau'r arolygon, ansawdd yr arolygon, adborth effeithiol i breswylwyr, gwerthuso effeithiolrwydd prosesau cynnal arolygon unigol a dulliau penodol o gynnal arolygon, a datblygu prosesau cynnal arolygon amgen sy'n fwy effeithiol. Roedd cyfrifoldeb yn dibynnu ar natur y gwaith ymgynghori gydag arolygon lleol yn cael eu cydgysylltu'n anffurfiol gan y rheolwyr tai perthnasol tra bod y Rheolwr Gwella Perfformiad yn gyfrifol am arolygon ar draws y Gymdeithas gyfan.

Roedd y Gymdeithas yn datblygu trefniadau i sicrhau ei bod yn atebol i'w phreswylwyr am ansawdd y gwasanaeth

37. Roedd gan y Gymdeithas amrywiaeth gynhwysfawr o safonau gwasanaeth a oedd yn ymdrin â'r holl wasanaethau allweddol, ac eithrio tai â chymorth, a datblygwyd y rhain mewn ymgynghoriad ag aelodau o'i Fforwm Preswylwyr. Roedd y safonau gwasanaeth wedi'u cyhoeddi, a rhoddwyd copi i'r holl denantiaid. Roedd y Gymdeithas wedi mesur ei pherfformiad yn erbyn ei safonau gwasanaeth ac roedd wedi rhoi adroddiad i'r preswylwyr ynghylch hyn. Nododd y Gymdeithas anawsterau wrth fesur nifer o'i safonau gwasanaeth a chytunodd â'i Fforwm Preswylwyr i gynnal adolygiad o'r safonau gwasanaeth er mwyn sicrhau eu bod yn haws i'w mesur, eu bod yn berthnasol ac yn bwysig i'r preswylwyr, a bod preswylwyr yn cael eu cynnwys yn y broses o fesur perfformiad.

Arfer da – datblygu safonau gwasanaeth effeithiol

Roedd y Gymdeithas wedi gweithio gyda'i Fforwm Preswylwyr i ddatblygu safonau gwasanaeth a oedd yn ymdrin ag 16 maes gwasanaeth ac yn cynnwys 150 o ymrwymiadau o ran gwasanaeth. Roedd trefniadau ar waith i fesur perfformiad yn erbyn yr ymrwymiadau hyn, ac roedd y Gymdeithas yn gallu dangos amrywiaeth o feysydd lle cafwyd gwelliant mewn gwasanaeth o ganlyniad i fonitro'r safonau gwasanaeth. Roedd adolygiad cynhwysfawr o berfformiad a gynhaliwyd yn dilyn blwyddyn o weithredu wedi nodi nifer o anawsterau wrth fesur perfformiad a methiant i gynnwys tenantiaid yn y broses fesur. Cytunodd y Gymdeithas â'i Fforwm Preswylwyr y dylid cynnal adolygiad o'r safonau gwasanaeth a'r broses o'u monitro a'u mesur er mwyn datblygu'r safonau gwasanaeth ymhellach i sicrhau eu bod yn cael eu defnyddio i hybu ansawdd gwasanaethau a gwella gwasanaethau a chynnwys tenantiaid yn y broses o fesur a monitro. Roedd y Gymdeithas wedi gwneud cais am arian Grant Grymuso Tenantiaid i gynnal yr adolygiad hwn.

38. Roedd gan y Gymdeithas bolisi a gweithdrefn gwyno ar waith a oedd yn bodloni gofynion Llywodraeth y Cynulliad. Roedd taflen gwyno ar gael a oedd yn rhoi gwybodaeth i denantiaid am sut i wneud cwyn a sut roedd y Gymdeithas yn ymdrin â chwynion. Roedd pob cwyn yn cael ei chofnodi ar gronfa ddata ganolog a'r nod oedd darparu cofnod canolog o'r holl gŵynion, ond roedd ein gwaith archwilio ar y safle yn dangos nad oedd pob cwyn yn cael ei chofnodi ar y system ganolog hon. Roedd y cofnod cwynion yn cael ei ddefnyddio i sicrhau bod y Gymdeithas yn bodloni amserlenni ar gyfer ymdrin â chwynion, ond wrth archwilio ffeiliau gwelwyd nad oedd y Gymdeithas bob amser yn bodloni'r amserlenni ar gyfer ymdrin â chwynion. Roedd y Gymdeithas yn rhoi gwybod i denantiaid am y cwynion a ddaeth i law drwy ei chylchlythyr, ac roedd yn cyflwyno adroddiad blynyddol ar gŵynion i'w Bwrdd a'r Fforwm Preswylwyr.

Arfer da – y Grŵp Cwynion

Yn ddiweddar, sefydlodd y Gymdeithas Grŵp Cwynion a oedd yn cynnwys uwch reolwyr ac yn ystyried cwynion y chwarter blaenorol ac yn cymryd camau i wella gwasanaethau o ganlyniad i hynny. Roedd y Grŵp Cwynion yn adolygu natur ac amrywiaeth y cwynion a ddaeth i law ac yn defnyddio canfyddiadau allweddol i adolygu a datblygu gwelliannau mewn arferion presennol ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth.

39. Roedd y wybodaeth am berfformiad a oedd ar gael ar y wefan ac i'r Fforwm Preswylwyr yn gynhwysfawr iawn, ac roedd yn cymharu perfformiad y Gymdeithas â pherfformiad landlordiaid eraill yng Nghymru ac yn rhoi manylion am ddangosyddion perfformiad lleol. Roedd y wybodaeth gyhoeddedig a oedd ar gael i'r holl denantiaid yn fwy cyfyngedig. Roedd amrywiaeth o wybodaeth am berfformiad yn cael ei chyhoeddi mewn cylchlythyrau a'i harddangos ar bosteri yn swyddfeydd y Gymdeithas. Fodd bynnag, dim ond ar gais y gallai preswylwyr weld y wybodaeth fanwl am berfformiad a ddarparwyd yn Adroddiad Perfformiad cyhoeddedig y Gymdeithas ar gyfer 2006. Hysbyswyd y tenantiaid bod yr Adroddiad Perfformiad ar gael trwy daflen a gafodd ei chynnwys gyda datganiadau rhent.

Cydberthynas â phreswylwyr	
A1	I annog preswylwyr i gymryd rhan mae angen i'r Gymdeithas: • ddatblygu dulliau gweithredu wedi'u teilwra ar gyfer cynnwys preswylwyr mewn tai â chymorth; • datblygu rhagor o amcanion penodol a thargedau meintiol ac ansoddol fel rhan o'r strategaeth leol newydd ar gyfranogiad tenantiaid; • cynnal gwerthusiadau rheolaidd, systematig a chyffredinol o'r amrywiaeth lawn o weithgareddau ar gyfer cynnwys preswylwyr.
A2	I wella ansawdd ac amrywiaeth y wybodaeth a ddarperir i breswylwyr dylai'r Gymdeithas gynhyrchu a sicrhau bod gwybodaeth briodol ar gael am ei gwasanaethau tai â chymorth.
A3	I ymateb yn effeithiol i adborth y preswylwyr mae angen i'r Gymdeithas: • roi adborth yn gyson ynghylch canlyniad arolygon a gwaith ymgynghori a'r camau sydd wedi'u cymryd i fynd i'r afael â blaenoriaethau'r preswylwyr; • rheoli gweithgareddau yn y dyfodol i gynnal arolygon o breswylwyr er mwyn sicrhau bod canfyddiadau cyson o ansawdd yn cael eu cynhyrchu i ategu gwelliannau.

Roedd gan y Gymdeithas drefniadau 'boddhaol' ar waith er mwyn sicrhau cyfle cyfartal

Roedd y Gymdeithas yn hybu cyfle cyfartal ond roedd arni angen mwy o wybodaeth am ei phreswylwyr i ganiatáu iddi wneud gwaith monitro cydraddoldebau effeithiol a thargedu camau gweithredu'n briodol

40. Roedd y Gymdeithas yn gweithredu mewn 16 awdurdod lleol ledled Cymru. Dengys ffigurau'r cyfrifiad ar gyfer Cymru bod 2.1 y cant o'r boblogaeth yn hanu o gefndiroedd eraill ar wahân i gefndir gwyn. Fodd bynnag, mae'r ffigur hwn yn codi a gostwng ar draws Cymru gan amrywio o 8.4 y cant yng Nghaerdydd i 0.7 y cant yn Ynys Môn.

41. Roedd gan y Gymdeithas Bolisi Cyfle Cyfartal, Strategaeth Dai ar gyfer Pobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig a Strategaeth Anabledd. Datblygwyd cynlluniau gweithredu ar gyfer y strategaethau i gyd, ac roedd y rhain yn cael eu monitro'n rheolaidd ac roedd adroddiadau rheolaidd yn cael eu cyflwyno i'r Bwrdd a'r Fforwm Preswylwyr. Roedd y Gymdeithas wrthi'n datblygu Strategaeth Amrywiaeth gynhwysfawr a oedd yn ymdrin â phob maes cydraddoldeb.

42. Roedd gan y Gymdeithas Swyddog Amrywiaeth a'i rôl oedd prif ffrydio materion amrywiaeth, nodi arfer da, monitro camau gweithredu perthnasol a datblygu cysylltiadau â sefydliadau allanol. Un o rolau allweddol y Swyddog Amrywiaeth oedd helpu i ddatblygu diwylliant o gydraddoldeb o fewn y Gymdeithas. Roedd amrywiaeth o hyfforddiant yn cael ei ddarparu ar gyfer staff, aelodau bwrdd a phreswylwyr sy'n aelodau o'r Fforwm Preswylwyr a chymdeithasau tenantiaid a phreswylwyr. Datblygwyd canllawiau defnyddiol ar gyfer staff. Roedd gwybodaeth ar gael ar fewnrwyd y staff am sgiliau iaith y staff.

Arfer da – rôl y Swyddog Amrywiaeth a chanllawiau ar gydraddoldebau ar gyfer staff
Roedd y Gymdeithas yn cyflogi Swyddog Amrywiaeth arbenigol a'i rôl oedd prif ffrydio materion amrywiaeth, nodi arfer da, monitro camau gweithredu perthnasol a datblygu cysylltiadau â sefydliadau allanol. Un o rolau allweddol y Swyddog Amrywiaeth oedd helpu i ddatblygu diwylliant o gydraddoldeb o fewn y Gymdeithas. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu amrywiaeth o ganllawiau defnyddiol ar gyfer staff ar faterion sy'n ymwneud â chydraddoldebau. Roedd y rhain yn cynnwys arweiniad ar gredoau crefyddol a diwylliannol ac ethnigrwydd a chanllawiau ar ddefnyddio Languageline, darparu gwasanaethau yn Gymraeg, cyfarfodydd hygyrch ac ar sut i ymdrin â phobl ag anableddau. Roedd y canllawiau'n egluro cyfrifoldeb y staff i sicrhau bod gwasanaethau'n cael eu darparu'n briodol ac o ble y gellir cael cymorth pan fo'i angen. Roedd y canllawiau ar gael yn hawdd i'r staff i gyd ar fewnrwyd y staff.

43. Roedd Languageline, offer minicom a dolenni sain ar gael yn swyddfeydd y Gymdeithas, roedd dolenni sain cludadwy ar gael ar gyfer cyfarfodydd, ac roedd cyfleusterau cyfieithu ar gael ar gais. Roedd gwefan y Gymdeithas yn cynnwys gwybodaeth sylfaenol mewn ieithoedd cymunedol a chyfleuster i adrodd ynghylch gwaith atgyweirio mewn amrywiaeth o ieithoedd cymunedol, ac roedd y wefan hon ar gael mewn print bras hefyd. Roedd dull gweithredu'r Gymdeithas o ran darparu gwybodaeth gyhoeddedig mewn gwahanol fformatau yn anghyson. Fodd bynnag, aethpwyd i'r afael â hyn yn ystod yr arolygiad. Roedd archwiliadau o gynlluniau gwarchod wedi nodi'r gwaith yr oedd angen ei wneud mewn cynlluniau i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r Ddeddf Gwahaniaethu ar sail Anabledd.

44. Roedd y Gymdeithas wedi ymgysylltu ag ystod o sefydliadau allanol mewn amrywiaeth o brosiectau a oedd yn ceisio mynd i'r afael â materion sy'n ymwneud â chydraddoldebau. Ymhlith yr enghreifftiau roedd:

- prosiect Tai Pawb (y sefydliad tai cenedlaethol sy'n hybu cydraddoldeb hiliol a chyfiawnder cymdeithasol ym maes tai) i hyrwyddo'r Gymdeithas i grwpiau o bobl dduon a lleiafrifoedd ethnig;
- prosiect Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol y Deillion i ddatblygu eiddo ar gyfer preswylydd â nam ar ei olwg a datblygu canllawiau arfer da;
- prosiect gyda Chyngor Cydraddoldeb Hiliol y Cymoedd ym Metws i fynd i'r afael â materion lleol ar ystâd benodol.

Arfer da – hyrwyddo'r Gymdeithas i bobl o gymunedau pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig
Gweithiodd y Gymdeithas gyda Tai Pawb ar brosiect a oedd yn ceisio darganfod y ffordd orau o hyrwyddo gwasanaethau'r Gymdeithas i unigolion o gymunedau pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig. O'r prosiect hwn, datblygwyd canllawiau ar y materion allweddol y dylid eu hystyried wrth sicrhau bod gwasanaethau yr un mor hygyrch i bobl o gymunedau pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig. Nod y canllawiau oedd codi ymwybyddiaeth o rai o'r materion ac roeddent yn cynnwys cyngor ymarferol, gan gynnwys enghreifftiau o arfer da, awgrymiadau a rhestrau gwirio ynghylch sut i hyrwyddo gwasanaethau i bobl o gymunedau pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig.

45. Roedd y Gymdeithas wedi cymryd rhan mewn amrywiaeth o ddigwyddiadau gyda'r nod o hyrwyddo'r Gymdeithas a'i gwasanaethau, er enghraifft, Mardi Gras Caerdydd, digwyddiad gan Women Connect First ar Ddiwrnod Rhyngwladol y Menywod a diwrnod amlddiwylliannol i'r teulu ym Mhen-y-bont ar Ogwr. Roedd y Gymdeithas yn gweithio mewn partneriaeth ag amrywiaeth eang o grwpiau cydraddoldeb ar draws ei maes gwaith, gan gynnwys Partneriaeth Cydraddoldeb LCC Gogledd Cymru, Consortiwm Gorllewin Cymru, Grŵp Strategaeth Rhanbarthol Pobl Dduon a Lleiafrifoedd Ethnig De Ddwyrain Cymru, Rhwydwaith Cydraddoldeb De Ddwyrain Cymru a'r Grŵp Cydraddoldeb Hiliol mewn Cyflogaeth a gaiff ei redeg ar y cyd gan gymdeithasau tai sy'n gweithredu yn Ne Cymru. Roedd y Gymdeithas wedi cymryd rhan mewn amrywiaeth o brosiectau a digwyddiadau gyda'r nod o hyrwyddo'r Gymdeithas fel cyflogwr. Roedd y Gymdeithas yn cynnig lleoliadau byrdymor i oedolion o gefndiroedd du a lleiafrifoedd ethnig mewn partneriaeth â Women Connect First a Chyngor Ffoaduriaid Cymru, ac roedd wedi darparu lleoliadau mewn partneriaeth â Remploy hefyd. O ganlyniad i leoliadau, roedd y Gymdeithas wedi recriwtio dau weithiwr parhaol. Roedd y Gymdeithas wedi gweithio mewn partneriaeth â chymdeithasau tai eraill yng Nghaerdydd i gynnig cwrs hyfforddi deuddydd ar sgiliau recriwtio i bobl o gefndiroedd du a lleiafrifoedd ethnig. Dyfarnwyd statws Cyflogwr sy'n Hyrwyddo Agwedd Gadarnhaol at Oedran i'r Gymdeithas gan yr Adran Gwaith a Phensiynau. Roedd y Gymdeithas yn gweithio gyda'i chontractwyr i wella'u dulliau gweithredu o ran cydraddoldeb ac amrywiaeth.

Arfer da – datblygu arweiniad dylunio i gefnogi'r ddarpariaeth dai ar gyfer pobl â nam ar eu golwg
Gweithiodd y Gymdeithas gyda Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol y Deillion i ddatblygu eiddo ar gyfer preswylydd â nam ar ei olwg, a noddodd y broses o gynhyrchu 'Housing Sight – A Guide to Building Accessible Homes for People with Sight Problems'.

46. Ychydig iawn o wybodaeth am gydraddoldebau oedd gan y Gymdeithas mewn perthynas â'i phreswylwyr, ac roedd wedi sefydlu prosiect proffilio preswylwyr â chymorth grant gan Lywodraeth y Cynulliad gyda'r nod o gasglu gwybodaeth gynhwysfawr am 30 y cant o'i phreswylwyr yn ystod 2007. Cynhaliwyd gwaith monitro cydraddoldebau cynhwysfawr mewn perthynas â staff ac aelodau bwrdd y Gymdeithas, a defnyddiwyd y wybodaeth hon i lywio camau gweithredu megis hyrwyddo cyrsiau hyfforddi ar gyfer ymgeiswyr posibl o gefndiroedd du a lleiafrifoedd ethnig. O ganlyniad i brinder gwybodaeth am ei phreswylwyr, cyfyngedig oedd gallu'r Gymdeithas i fonitro cydraddoldebau o ran ei gwasanaethau. Fodd bynnag, roedd y Gymdeithas yn monitro gosodiadau ac ymgeiswyr ac roedd yn monitro bodlonrwydd mewn perthynas ag amrywiaeth o'i gwasanaethau. Nid oedd y gwaith monitro hwn yn ddigon cynhwysfawr i fodloni gofynion Cod Ymarfer y Comisiwn Cydraddoldeb Hiliol mewn Tai Rhent. Roedd gan y Gymdeithas nifer gyfyngedig o dargedau'n ymwneud â chydraddoldebau ar ôl iddi osod targedau ar gyfer recriwtio a gosod tai i bobl o gefndiroedd du a lleiafrifoedd ethnig. Pennodd y Gymdeithas y targedau hyn heb roi ystyriaeth ddigonol i'r proffil pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig a oedd yn amrywio ar draws ei hardaloedd gweithredu a nifer yr eiddo ym mhob un o'r ardaloedd hyn.

47. Roedd gan y Gymdeithas weithdrefn Aflonyddu Hiliol a oedd yn bodloni gofynion arfer da o ran darparu cymorth a mabwysiadu dull gweithredu â'r dioddefwr yn ganolbwynt iddo. Dangosodd gwaith archwilio ar y safle fod gan y Gymdeithas drefniadau cadarn ar waith i nodi achosion o aflonyddu hiliol a bod gweithdrefnau'n cael eu dilyn.

Roedd gan y Gymdeithas drefniadau ar waith i ddarparu gwasanaeth yn Gymraeg ond nid oedd ei gwybodaeth gyhoeddedig yn cydymffurfio â gofynion ei Chynllun Iaith Gymraeg

48. Mae nifer y siaradwyr Cymraeg yn amrywio ar draws ardaloedd gweithredu'r Gymdeithas. Dengys ffigurau'r cyfrifiad fod 20.8 y cant o boblogaeth Cymru yn gallu siarad Cymraeg. Mae'r ffigur hwn yn amrywio ar draws Cymru o 69 y cant yng Ngwynedd i 9.3 y cant yn Sir Fynwy.

49. Roedd gan y Gymdeithas Gynllun Iaith Gymraeg a gymeradwywyd gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg. Roedd y Cynllun Gweithredu cysylltiedig yn cynnwys y wybodaeth ddiweddaraf. Roedd Grŵp Iaith Gymraeg yn goruchwylio cynnydd y Cynllun Gweithredu, ac roedd yn cyfarfod bob chwarter.

50. Roedd y Gymdeithas yn darparu canllawiau ar gyfer staff ar eu cyfrifoldebau o ran darparu gwasanaeth yn Gymraeg, ac roedd y canllawiau hyn ar gael ar fewnrwyd y staff. Darparwyd hyfforddiant iaith Gymraeg ar gyfer y staff hefyd. Dangosodd gwaith archwilio ar y safle fod trefniadau ar waith i ddarparu gwasanaethau yn Gymraeg.

51. Roedd gan y Gymdeithas Gynllun Iaith Gymraeg a gymeradwywyd gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg, ac roedd yn cydymffurfio â'r rhan fwyaf o ymrwymiadau'r cynllun. Fodd bynnag, nid oedd dull gweithredu'r Gymdeithas o ddarparu gwybodaeth gyhoeddedig yn cyflawni ymrwymiadau ei Chynllun Iaith Gymraeg. Nododd y Cynllun Iaith Gymraeg y byddai'r Gymdeithas yn cynhyrchu ac yn dosbarthu gwybodaeth gyhoeddedig yn ddwyieithog a, lle bo hynny'n ymarferol ac yn bosibl, yn yr un ddogfen. Dull gweithredu arferol y Gymdeithas oedd cynhyrchu fersiwn yn Gymraeg a Saesneg, dosbarthu'r fersiwn Saesneg a darparu'r fersiwn Cymraeg ar gais. Nid oedd cyhoeddiadau'r Gymdeithas bob amser yn nodi bod fersiwn Cymraeg ar gael ar gais, ond aethpwyd i'r afael â hyn yn ystod yr arolygiad.

52. Roedd y Gymdeithas yn annog ei staff i gael hyfforddiant iaith Gymraeg ac roedd wedi sefydlu Grŵp Iaith Gymraeg i fonitro ei Chynllun Gweithredu Iaith Gymraeg a meddwl am syniadau ar gyfer hyrwyddo'r Gymraeg yn y gweithle.

Cyfle cyfartal	
A4	I hybu cyfle cyfartal yn effeithiol yn ei gwasanaeth dylai'r Gymdeithas: • sicrhau bod gwybodaeth gyhoeddedig ar gael mewn amrywiaeth o fformatau i alluogi defnyddwyr gwasanaeth i fanteisio ar wasanaethau; • cwblhau ei phrosiect Proffilio Preswylwyr er mwyn casglu gwybodaeth fanwl fel y gellir teilwra gwasanaethau; • sefydlu systemau cynhwysfawr i fonitro gwasanaethau, sy'n gyson â gofynion Cod Ymarfer y Comisiwn Cydraddoldeb Hiliol mewn Tai Rhent.
A5	Mae angen i'r Gymdeithas sicrhau ei bod yn cyflawni ymrwymiadau ei Chynllun Iaith Gymraeg er mwyn galluogi defnyddwyr gwasanaeth i fanteisio ar wasanaethau yn Gymraeg.

Roedd y Gymdeithas wedi mabwysiadu dull 'boddhaol' o ddarparu tai

Roedd y Gymdeithas yn gweithio gydag amrywiaeth eang o bartneriaid ac roedd yn ymateb i anghenion lleol

53. Roedd y Gymdeithas yn darparu tai mewn 16 ardal awdurdod lleol ledled Cymru. Roedd ei stoc dai yn amrywio'n sylweddol rhwng ardaloedd o gynllun tai gwarchod â 21 eiddo yn Ynys Môn i 3,296 eiddo yng Nghaerdydd. Roedd hyn, ynghyd â'r ffaith nad oedd ganddi rôl ddatblygu mewn saith ardal awdurdod lleol, wedi arwain y Gymdeithas i ganolbwyntio ar weithio mewn partneriaeth â naw awdurdod lleol. Cynlluniwyd y trefniadau â'r awdurdodau a oedd yn weddill er mwyn mynd i'r afael â gofynion gweithredol, megis delio ag enwebiadau a datblygu cytundebau lefel gwasanaeth ar gyfer ymdrin â budd-dal tai. Roedd y Gymdeithas wedi cynnal arolwg o randdeiliaid tua diwedd 2006 i'w helpu i ddeall canfyddiadau rhanddeiliaid a chynllunio ei hymateb iddynt.

54. Dirprwywyd y cyfrifoldeb am weithio mewn partneriaeth i reolwyr tai a oedd hefyd yn gyfrifol am faterion yn ymwneud â rheoli tai yn eu hardaloedd. Adborth cymysg a gafwyd gan bedwar o'r naw partner awdurdod lleol allweddol. Cyfeiriodd rhai at drefniadau lleol cadarn a oedd wedi arwain at ddatblygu cynlluniau gweithredu lle'r oedd rôl y Gymdeithas o ran darparu atebion i broblemau tai yn glir a lle'r oedd y canlyniadau dymunol yn cael eu cyflawni. Roedd cydberthnasau eraill heb ddatblygu cystal. Cydnabu'r Gymdeithas fod hyn yn broblem ac arweiniodd at gynlluniau i gynnal arolwg penodol o bartneriaid awdurdodau lleol yn 2007 er mwyn nodi unrhyw faterion yr oedd angen ymdrin â hwy i gryfhau cydberthnasau.

55. Roedd y Gymdeithas yn ystyried gofynion awdurdodau lleol unigol hefyd ac yn dewis ei chynrychiolwyr yn unol â hynny. Golygai hyn, er enghraifft, bod y Gymdeithas yn cael ei chynrychioli ar lefel Prif Weithredwr ym Mhen-y-bont ar Ogwr a chan y Cyfarwyddwr Gweithrediadau yn Wrecsam, er bod rheolwyr tai yn mynychu'r cyfarfodydd hyn hefyd. Roedd y Cyfarwyddwr Gweithrediadau Cynorthwyol (Tai) yn mynd i gyfarfodydd strategol fel y bo angen, a hynny fel rheol pan roedd mentrau newydd yn cael eu harchwilio a allai esgor ar ofynion cyllidebol neu ofynion sylweddol eraill o ran adnoddau.

56. Roedd y Gymdeithas wedi ymateb i fentrau gan awdurdodau lleol a gynlluniwyd i nodi anghenion tai drwy ddarparu cymorth ariannol ar gyfer arolwg o anghenion tai yng Nghaerffili ac asesiad o'r farchnad dai leol ym Mro Morgannwg ac ardal Caerdydd. Roedd y Gymdeithas hefyd yn rhoi arian i ddatblygu Cofrestr Tai Fforddiadwy Cyffredin yn Wrecsam a Sir Ddinbych ar ôl i Lywodraeth y Cynulliad ddarparu Grant Rheoli Tai Cymdeithasol, ac roedd y Gymdeithas yn un o bartneriaid Prosiect Tai Hygyrch Caerdydd.

Arfer da – Tai Hygyrch Caerdydd
Mae'r prosiect wedi datblygu Cofrestr Dai yn benodol i bobl â nam corfforol sy'n ceisio symud i lety amgen. Yn sgîl yr arian grant cychwynnol gan Lywodraeth y Cynulliad sefydlwyd partneriaeth o asiantaethau tai, gofal cymdeithasol, iechyd a gwirfoddol yn ninas Caerdydd. Mae'r bartneriaeth wedi nodi anghenion cleientiaid a'u dewisiadau o ran tai, ac wedi datblygu cronfa ddata o eiddo presennol a addaswyd ar draws pob landlord cymdeithasol yng Nghaerdydd, a phroses 'baru' i ddyrannu eiddo a addaswyd. Y canlyniad ar gyfer cleientiaid yw gwelliant yn yr opsiynau sydd ar gael i'r rhai mewn llety anaddas. Ar gyfer landlordiaid, cafwyd gwelliant mewn amseroedd gosod ac mae eiddo presennol sydd wedi'i addasu yn cael ei ddefnyddio'n fwy effeithiol. Drwy nodi anheddau presennol, sydd wedi'u haddasu'n briodol a'u cyfateb i gleient mewn angen, mae'r prosiect yn gwneud y defnydd gorau posibl o adnoddau presennol. Rhoddodd y prosiect gronfa ddata o anghenion pobl ag anableddau corfforol, sy'n llywio'r ddarpariaeth ar lefel strategol.

Roedd gan y Gymdeithas gytundebau ffurfiol â rhai o'i phartneriaid allweddol

57. Roedd gan y Gymdeithas gytundebau â phedwar partner awdurdod lleol a oedd yn pennu fframwaith strategol ar gyfer gweithio mewn partneriaeth:
    - Protocol Tai Cymunedol a Lles Pen-y-bont ar Ogwr;
    - Protocol Tai Cymunedol Caerdydd;
    - Partneriaeth Tai Sir y Fflint;
    - Cynghrair Tai Wrecsam.
58. Nid oedd gan y Gymdeithas unrhyw gytundebau tai cymunedol ffurfiol â Chaerffili, Sir Ddinbych, Merthyr Tudful, Powys na Bro Morgannwg, ond roedd yn gweithio gyda phob un o'r awdurdodau hyn i fynd i'r afael â'r materion penodol a nodwyd o fewn y strategaethau tai priodol.

Roedd y Gymdeithas yn cefnogi amrywiaeth o weithgareddau cymunedol

59. Roedd y Gymdeithas yn cymryd rhan mewn amrywiaeth o weithgareddau datblygu cymunedol drwy ei Thîm Mentrau Cymdogaeth. Roedd briffiau'n cael eu paratoi ar gyfer pob prosiect ac roedd y rhain yn cynnwys y gweithgaredd arfaethedig a'r rheswm dros weithredu. Er bod y briffiau'n darparu sail ddefnyddiol ar gyfer gwerthuso a oedd prosiect unigol wedi cyflawni ei ganlyniad bwriadedig, nid oeddent yn nodi sut roedd prosiect yn cyd-fynd â, neu'n cyfrannu i, weithgarwch datblygu cymunedol arall a gynhelir naill ai'n uniongyrchol gan y Gymdeithas neu randdeiliad arall. Nid oedd gan y Gymdeithas Strategaeth Datblygu Cymunedol i'w defnyddio fel fframwaith ar gyfer nodi a gwerthuso'i gweithgareddau, ac nid oedd yn cynnal gwerthusiad systematig ychwaith o'i hamrywiaeth gyfan o weithgarwch datblygu cymunedol nac yn adrodd ynghylch canlyniadau.
60. Roedd y Gymdeithas wedi bod yn gweithio â'i phreswylwyr, fel yn Barracksfield, Wrecsam, gan gyfuno gweithgareddau cymunedol a gwaith rheoli tai yn ogystal â rhoi hen swyddfa leol i grwpiau cymunedol. Roedd y Gymdeithas yn ymwneud â hybu argaeledd tai fforddiadwy yn ardal Cefn Mawr, Wrecsam fel rhan o strategaeth adfywio'r awdurdod lleol, ac roedd wedi gweithio i adfywio ystâd ym Mhen-y-bont ar Ogwr cyn iddi drosglwyddo'i stoc. Roedd y Gymdeithas wedi gweithio gyda Chyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr ym Metws gyda chynigion i wneud mwy o waith datblygu cymunedol yn Brackla Meadows yn amodol ar gyhoeddi'r ardal yn ardal Cymunedau yn Gyntaf.
61. Roedd y Gymdeithas wedi darparu llety at ddefnydd grwpiau cymunedol. Er enghraifft, darparwyd eiddo yn Mount View i'w ddefnyddio fel adeilad cymunedol ac fe'i rhoddwyd ar les i Brosiect Ieuenctid a Chymunedol Aberfan ac Ynysowen. Darparwyd eiddo yn ardal Caerdydd ar gyfer cynlluniau Cychwyn Cadarn ac Yn Awyddus i Weithio a oedd wedi'u cynllunio i roi cyfleoedd gwaith i'r di-waith.

Darparu	
A6	I wneud gwaith datblygu cymunedol effeithiol mae angen i'r Gymdeithas ddatblygu Strategaeth Datblygu Cymunedol i'w defnyddio fel fframwaith ar gyfer nodi a gwerthuso'i gweithgareddau ac adrodd ynghylch canlyniadau ei gwaith er mwyn sicrhau bod amcanion bwriadedig yn cael eu cyflawni.

Roedd y Gymdeithas yn darparu gwasanaeth rhenti 'boddhaol'

Roedd y Gymdeithas yn darparu amrywiaeth sylfaenol o wasanaethau i sicrhau'r incwm mwyaf posibl ond prin oedd y gwerthusiadau o effeithiolrwydd y gwasanaethau hyn. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu Strategaeth Cynhwysiant Ariannol a Budd-daliadau Lles yn ddiweddar gyda'r nod o wella'i gwasanaethau atal dyledion

62. Roedd swyddogion tai a gosod y Gymdeithas wedi cael hyfforddiant sylfaenol ar fudd-daliadau lles a budd-dal tai, ac roeddent yn rhoi cymorth i breswylwyr mewn perthynas â'u ffurflenni budd-dal tai a chyngor ar hawlio budd-daliadau lles yn ystod cyfweliadau cyn-tenantiaeth ac wrth gynnig llety. Roedd swyddogion tai hefyd yn cynnal archwiliadau iechyd budd-daliadau lles mewn perthynas â phreswylwyr newydd yn ystod ymweliadau ymgartrefu, bedair wythnos ar ôl iddynt symud i'w cartrefi newydd, ac roeddent yn defnyddio'r adnodd cyfrifo budd-dal ar wefan y Gymdeithas i helpu preswylwyr i hawlio amrywiaeth o fudd-daliadau lles. Cynhyrchodd y Gymdeithas ganllaw cyngor ar ddyledion a ddosbarthwyd yn eang ac fe'i rhoddwyd i'r preswylwyr i gyd yn ystod ymweliadau ymgartrefu. Roedd y canllaw cyngor yn rhestru cyfres o rifau cyswllt defnyddiol a rhif y llinell gymorth genedlaethol rad ac am ddim ar gyfer dyledion, ac roedd yn sicrhau bod preswylwyr yn cael gwybod sut y gallent leihau'r risg o ddyledion. Darparwyd y wybodaeth hon yng nghylchlythyr y Gymdeithas hefyd. Roedd staff y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi cael hyfforddiant yn ddiweddar a oedd yn caniatáu iddynt roi cyngor syml ynghylch budd-dal tai i breswylwyr. Aeth y Gymdeithas ati'n ddiweddar i ychwanegu rhestr gynhwysfawr o asiantaethau budd-daliadau lles at fewnrwyd y staff i helpu swyddogion i gyfeirio preswylwyr at y cyngor allanol mwyaf priodol.

63. Roedd rhagor o gyngor ar fudd-daliadau lles ar gael gan ddau swyddog ôl-ddyledion rhent y Gymdeithas. Ar adeg yr arolygiad, roedd swydd Swyddog Ôl-ddyledion Rhent De Cymru yn wag am y tro. Roedd Swyddog Ôl-ddyledion Rhent Gogledd Cymru yn darparu gwasanaeth cynghori cyfyngedig, syml ar gynllunio cyllidebau personol ac amrywiaeth eang o gyngor ar fudd-daliadau lles i breswylwyr a gyfeirir ato gan swyddogion tai, ac roedd gan y swyddog lwyth gwaith gweithredol oedd yn cynnwys tua 30 preswylydd. Yn ogystal, roedd y swyddogion ôl-ddyledion rhent yn rhoi cymorth a chyngor i staff eraill y Gymdeithas ac yn staffio llinell gymorth ar ôl-ddyledion. Dim ond 53 o alwadau y cofnodwyd bod y llinell gymorth hon wedi'u derbyn yn ystod y chwe mis cyn yr arolygiad.

64. Roedd y Gymdeithas yn cymryd rhan yn y broses o ddilysu ceisiadau am fudd-dal tai mewn tri o'r 16 ardal awdurdod lleol yr oedd yn gweithredu ynddynt, ac roedd taflen ar gael i breswylwyr yng Nghaerdydd a oedd yn egluro gweithdrefnau dilysu. Er nad oedd cytundebau lefel gwasanaeth ar gyfer budd-dal tai ar waith ym mhob un o'r ardaloedd awdurdod lleol lle'r oedd y Gymdeithas yn gweithio, gan gynnwys rhai lleoliadau lle'r oedd gan y Gymdeithas nifer sylweddol o breswylwyr, roedd y Gymdeithas wedi datblygu cytundebau o'r fath mewn achosion lle'r oedd partneriaid awdurdod lleol yn teimlo eu bod yn briodol. Roedd y Gymdeithas yn mynd i gyfarfodydd amrywiol ledled Cymru gyda chanolfannau cyngor ar bopeth lleol, grwpiau defnyddwyr llys a Shelter Cymru ond nid oedd ganddi bartneriaethau ffurfiol effeithiol â'r asiantaethau hyn.

65. Nid oedd y Gymdeithas yn gwneud gwaith gwerthuso systematig o effaith y cyngor ar atal dyledion a roddir gan ei staff ei hun neu asiantaethau allanol i breswylwyr. Roedd yn cydnabod yr angen i wella'r amrywiaeth o wasanaethau atal dyledion yr oedd yn eu darparu, ac roedd wedi datblygu Strategaeth Cynhwysiant Ariannol a Budd-daliadau Lles yn ddiweddar i fynd i'r afael â hyn. Nod y Gymdeithas oedd sicrhau bod y strategaeth ar waith erbyn mis Rhagfyr 2007 ac, ar adeg yr arolygiad, roedd disgwyl i'r Cynllun Gweithredu cysylltiedig gyflawni hynny.

Roedd gan y Gymdeithas drefniadau rheoli ac adennill, ac roedd ei pherfformiad o ran ôl-ddyledion cyfredol yn gwella'n raddol

66. Roedd y Gymdeithas yn cynnig amrywiaeth o ddulliau talu, gan gynnwys talu â cherdyn debyd drwy'r Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid. Roedd yr amrywiaeth o ddulliau talu wedi cael eu hysbysebu'n eang. Cynhaliwyd ymgyrchoedd penodol i annog preswylwyr i ddefnyddio debyd uniongyrchol, ac roedd y dull talu hwn yn cael ei hyrwyddo i breswylwyr newydd pan fyddent yn ymuno â'r Gymdeithas. Nid oedd y Gymdeithas yn derbyn taliadau â cherdyn credyd, gan gyfeirio at gostau trafodion uchel a chred y gallai hyn waethygu problemau dyledion y tenantiaid. Nid oedd y Gymdeithas wedi ymgynghori â'r tenantiaid ynghylch y penderfyniad hwn.

67. Roedd y Gymdeithas yn sefydlu cyfrifon rhent yn brydlon ac yn sicrhau bod pob dull talu ar gael ar ddechrau'r denantiaeth. Cynhyrchwyd datganiadau rhent bob tri mis, ac roedd y rhain yn gwahaniaethu rhwng gwahanol fathau o ddyledion gyda dyledion nad oeddent yn ymwneud â rhent, megis costau llys, yn cael eu dangos ar wahân. Darparwyd gwybodaeth a oedd yn egluro datganiadau rhent yng nghylchlythyr y Gymdeithas.

68. Yn 2005/2006, roedd perfformiad y Gymdeithas yn perthyn i'r pedwerydd chwartel ymhlith cymdeithasau tai yng Nghymru ar gyfer canran y rhent a gasglwyd. Mae'r mesurau a ddefnyddir gan Lywodraeth y Cynulliad ar gyfer dangosyddion perfformiad allweddol o ran casglu rhent wedi newid ar gyfer 2006/2007 ac felly dim ond cymariaethau cyfyngedig y gellir eu llunio â blynyddoedd blaenorol, er bod y Gymdeithas yn perthyn i'r ail chwartel o berfformiad yn y flwyddyn honno.

Arddangosyn 1: Tueddiadau perfformiad rhent hyd at 31 Mawrth 2006 gan ddefnyddio hen ddiffiniadau Dangosyddion Perfformiad Allweddol

Roedd y perfformiad o ran ôl-ddyledion rhent cyfredol yn sefydlog yn ystod y tair blynedd hyd at 31 Mawrth 2006 tra bod lefel y rhenti a gasglwyd wedi gwella'n raddol.

Hen ddiffiniadau o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (DPA)	31 Mawrth 2004	31 Mawrth 2005	31 Mawrth 2006
Ôl-ddyledion rhent tenantiaid cyfredol fel canran o'r rhent blynyddol yn glir o fudd-dal tai amcangyfrifedig nas talwyd	3.0%	2.6%	2.9%
Canran flynyddol y rhent a gasglwyd oddi wrth breswylwyr cyfredol a chyn-breswylwyr yn glir o fudd-dal tai nas talwyd	96.7%	97.4%	98.1%

Ffynhonnell: Dangosyddion Perfformiad ar gyfer Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig yng Nghymru 2005/2006. Ni ddilyswyd y data.

Arddangosyn 2: Tueddiadau perfformiad rhent gan ddefnyddio diffiniadau newydd o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol ar 31 Mawrth 2007

Roedd perfformiad y Gymdeithas ar gyfer 2006/2007 yn cymharu'n dda â pherfformiad cyfartalog pob un o gymdeithasau tai Cymru.

Diffiniadau newydd o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol	Y Gymdeithas	Perfformiad cyfartalog cymdeithasau tai Cymru	Safle'r Gymdeithas ymhlith cymdeithasau tai Cymru
Rhent sy'n ddyledus gan denantiaid cyfredol a chyn-denantiaid ond nas talwyd fel canran o'r rhent casgladwy (yn glir o fudd-dal tai nas talwyd)	3.57%	4.02%	15 o 36
Canran flynyddol y rhent a gasglwyd oddi wrth breswylwyr cyfredol a chyn-breswylwyr (yn glir o fudd-dal tai nas talwyd)	98.16%	97.01%	14 o 36

Ffynhonnell: Dangosyddion Perfformiad ar gyfer Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig yng Nghymru – data a gyflwynwyd i'r Uned Ddata Llywodraeth Leol. Ni ddilyswyd y data.

69. Roedd gweithdrefnau rhent y Gymdeithas yn rhoi pwyslais ar ymweliadau personol gan swyddogion tai yn ystod pob cam o'r broses adennill ôl-ddyledion. Roedd swyddogion ôl-ddyledion rhent yn rhoi cymorth mewn perthynas ag achosion mwy cymhleth ac yn cynorthwyo â gwaith llys hefyd. Lle'r oedd ôl-ddyledion yn codi, roedd gwaith monitro rheolaidd yn mynd rhagddo i sicrhau bod preswylwyr yn cael ymweliad yn eu cartref erbyn ail wythnos yr ôl-ddyledion fan bellaf. Dangosodd gwaith archwilio ffeiliau fod staff y Gymdeithas yn glynu at y gweithdrefnau ôl-ddyledion a dadfeddiannu yn gyffredinol.

70. Roedd gan bob swyddog tai a chynorthwy-ydd dargedau unigol ar gyfer ôl-ddyledion rhent ac roedd rheolwyr tai yn monitro'r rhain yn rheolaidd. Roedd y dull a ddefnyddiwyd i gael cyswllt personol â phreswylwyr yn cael ei fonitro hefyd. Roedd rheolwyr yn cynnal cyfarfodydd perfformiad misol i ystyried gwybodaeth fanwl am lefelau'r ôl-ddyledion cyfredol. Darparwyd adroddiad cryno i'r Bwrdd a'r Fforwm Preswylwyr bob chwarter.

71. Roedd y Gymdeithas yn mynd ati bob mis i gysoni ei ffigurau dadansoddi dyledion a'i hamcangyfrif o gyfanswm yr ôl-ddyledion sy'n deillio o oedi yn y broses budd-dal tai. Mewn rhai achosion, roedd hyn yn arwain at oedi o hyd at dair wythnos cyn bod swyddogion tai yn cael gwybod bod y budd-dal wedi dod i ben a bod angen cymryd camau i adennill ôl-ddyledion. Tynnwyd sylw at broblemau'n ymwneud â'r dadansoddiad o ddyledion gan archwilwyr mewnol y Gymdeithas ym mis Hydref 2006 ac er bod peth cynnydd wedi'i wneud, byddai'r wybodaeth am ôl-ddyledion yn fwy cywir pe bai'r gwaith cysoni'n cael ei wneud yn amlach.

Arddangosyn 3: Ôl-ddyledion cyn-denantiaid, ôl-ddyledion a ddilëwyd a dadfeddiannau ar gyfer y tair blynedd hyd at 31 Mawrth 2007

Roedd ôl-ddyledion cyn-denantiaid wedi cynyddu ers mis Mawrth 2005. Roedd ôl-ddyledion cyn-denantiaid a ddilëwyd wedi amrywio'n sylweddol yn ystod yr un cyfnod.

Diffiniadau newydd o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol	31 Mawrth 2005	31 Mawrth 2006	31 Mawrth 2007
Ôl-ddyledion cyn-denantiaid sy'n weddill	£302,000	£363,000	£358,000
Swm blynyddol ôl-ddyledion cyn-breswylwyr a ddilëwyd	£297,000	£122,000	£223,000
Nifer y preswylwyr a ddadfeddiannwyd yn flynyddol am ôl-ddyledion rhent	16	15	41

Ffynhonnell: Dangosyddion Perfformiad ar gyfer Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig yng Nghymru – data a gyflwynwyd i'r Uned Ddata Llywodraeth Leol. Ni ddilyswyd y data.

72. Roedd gan y Gymdeithas weithdrefn glir ar gyfer prosesu ôl-ddyledion cyn-breswylwyr a dangosodd gwaith archwilio ffeiliau fod rheolwyr yn monitro hyn. Defnyddiwyd asiantaethau casglu dyledion allanol mewn achosion lle nad oedd y Gymdeithas yn gallu cysylltu â'r cyn-breswylydd. Roedd y lefelau adennill ôl-ddyledion yn isel. Roedd lefel ôl-ddyledion cyn-denantiaid yn 1.25 y cant o'r rhent casgladwy (£358,000) ar ddiwedd mis Mawrth 2007, ac roedd y Gymdeithas wedi dileu dros £600,000 o ddyledion cyn-denantiaid yn ystod y tair blynedd flaenorol.

Rhenti	
A7	Mae angen i'r Gymdeithas sicrhau bod ganddi systemau effeithiol ar waith i leihau dyledion preswylwyr a sefydlu amrywiaeth o fesurau i werthuso canlyniad ei gwaith atal dyledion.

Roedd gan y Gymdeithas wasanaeth gosod 'boddhaol'

Roedd y Gymdeithas yn gwella amserau ailosod ac roedd wedi datblygu safonau clir y dylai eiddo gwag eu bodloni cyn iddo gael ei gynnig i denantiaid newydd

73. Sefydlodd y Gymdeithas Grŵp Ffocws Eiddo Gwag yn 2005 fel ffordd o adolygu gweithdrefnau a chynhyrchu syniadau ar gyfer gwella trefniadau ailosod. Roedd y grŵp yn cynnwys staff a oedd yn cymryd rhan mewn amrywiaeth o weithgareddau ailosod gan gynnwys swyddogion gosod, swyddogion rheoli asedau (sy'n gyfrifol am faterion cynnal a chadw), swyddogion tai a staff y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid. Roedd mewnbwn gan ddefnyddwyr gwasanaeth wedi'i gyfyngu i staff a oedd yn adolygu canlyniadau arolygon.

74. Roedd y grŵp wedi cynhyrchu cynlluniau gweithredu fel y gellid adolygu'r cynnydd a wnaed. Roedd rhai newidiadau penodol wedi'u gwneud ac roedd rhai newidiadau eraill wrthi'n cael eu cyflwyno, megis gwella gwybodaeth i ymgeiswyr am y tebygolrwydd y byddant yn cael eu hailgartrefu mewn ardaloedd penodol, gosod targed ar gyfer swyddogion rheoli asedau i arolygu 90 y cant o eiddo yn ystod y cyfnod rhybudd a gosod targed ar gyfer sicrhau 50 y cant o osodiadau 'cefn wrth gefn' (lle bo'r denantiaeth newydd yn dechrau ar yr un diwrnod ag y daeth y denantiaeth flaenorol i ben).

75. Roedd perfformiad yn erbyn y targedau newydd hyn yn cael ei adolygu bob mis, ac roedd rheolwyr tai yn esbonio ffactorau a allai fod wedi dylanwadu ar berfformiad. Roedd ffigurau'r Gymdeithas yn dangos gwelliant cyson o ran amserau ailosod. Dangosodd yr Adroddiad Monitro Perfformiad Misol ar gyfer Tai ym mis Ebrill 2007 fod y perfformiad cyffredinol ar gyfer gosodiadau 'cefn wrth gefn' yn 34.62 y cant (ond cydnabyddir bod y canlyniad hwn wedi'i ddylanwadu'n drwm gan y ffaith mai dim ond un o blith naw o osodiadau mewn un ardal a oedd wedi cyflawni'r targed o 50 y cant). Nid oedd swyddogion rheoli asedau yn cyflawni targed y Gymdeithas ei hun o 90 y cant o eiddo yn ystod y cyfnod rhybudd ac ychydig iawn o ddiddordeb a ddangoswyd yn y cynllun cymhelliant 'Leave it Clean', y bwriedwyd iddo annog tenantiaid sy'n symud i adael eu heiddo yn barod ar gyfer ei osod.

76. Er bod rhai diffiniadau o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol wedi newid wrth gasglu data ar gyfer 2006/2007, mae'n bosibl nodi tueddiadau ac roedd y rhain yn dangos gwelliant sylweddol yn yr amser a gymerwyd yn gyffredinol i ailosod eiddo, yn enwedig o ran eiddo anghenion cyffredinol. Roedd yr amser a gymerwyd i osod rhai tai gwarchod â galw isel amdanynt yn cael effaith andwyol ar yr amser gosod cyfartalog cyffredinol.

Arddangosyn 4: Delio ag eiddo gwag

Roedd yr amser a gymerwyd i osod eiddo yn gwella.

Dangosydd	1 Ebrill 2004 hyd at 31 Mawrth 2005 *	1 Ebrill 2005 hyd at 31 Mawrth 2006 *	1 Ebrill 2006 hyd at 31 Mawrth 2007 **
Amser ailosod cyfartalog cyffredinol	41 diwrnod gwaith	29 diwrnod gwaith	19.1 diwrnod calendr
Amser cyfartalog i ailosod eiddo anghenion cyffredinol	15 diwrnod gwaith	18 diwrnod gwaith	8.02 diwrnod calendr
Amser cyfartalog i ailosod tŷ gwarchod	79 diwrnod gwaith	43 diwrnod gwaith	36.81 diwrnod calendr
Canran a osodwyd o fewn wythnos	38%	30%	Ni chesglir y wybodaeth hon mwyach gan yr Uned Ddata
Rhenti a gollwyd o eiddo gwag fel canran o gyfanswm y rhent a oedd yn ddyledus	1.5%	1.3%	0.55%

*Ffynhonnell: * Dangosyddion Perfformiad ar gyfer Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig yng Nghymru – Cynulliad Cenedlaethol Cymru. ** Ffurflen Flynyddol ar gyfer Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig (RSL1) 2006/2007 Uned Ddata Llywodraeth Leol Cymru. Ni ddilyswyd y data.*

77. Roedd y Gymdeithas wedi cyflwyno cynlluniau 'marchnata' penodol hefyd a oedd wedi mynd i'r afael â galw isel am eiddo arbennig. Roedd cynlluniau o'r fath yn cynnwys hysbysebu eiddo gwag, arddangos posteri sy'n dangos yr eiddo gwag y tu allan i'r cynlluniau eu hunain a chynnwys gwybodaeth am yr eiddo sydd ar gael ar wefan y Gymdeithas.

78. Roedd y Gymdeithas wedi cynhyrchu amrywiaeth o safonau ar gyfer eiddo gwag. Yn arbennig, roedd y Safon Gwasanaeth ar gyfer Atgyweirio Eiddo Gwag a'r fanyleb safonol ar gyfer atgyweirio eiddo gwag yn rhoi canllawiau defnyddiol i swyddogion rheoli asedau ar y gwaith y mae'n ofynnol ei wneud cyn y gellid cynnig eiddo i denant newydd. Roedd y rhain yn cynnwys lluniau o geginau ac ystafelloedd ymolchi yr ystyriwyd eu bod yn 'foddhaol' a gwaith atgyweirio yr ystyriwyd ei fod yn aflonyddgar (y dylid ei wneud cyn cynnig yr eiddo i'r tenant nesaf) a gwaith nad oedd yn aflonyddgar y gellid ei wneud ar ôl i'r tenant symud i'r eiddo. Roedd y wybodaeth hon yn ddigon clir i alluogi'r Gymdeithas i dreialu dull gweithredu lle nad oedd swyddogion rheoli asedau yn cynnal arolygiad o eiddo gwag ar y cyd â chontractwyr ond lle'r oeddent, mewn dwy ardal, wedi dechrau gadael i gontractwyr arolygu eiddo ar ôl iddynt gael yr allweddi a phenderfynu a oedd angen gwneud gwaith ar yr eiddo cyn ei ailosod.

79. Roedd y Gymdeithas wedi cynhyrchu dwy daflen ar gyfer preswylwyr hefyd, sef 'Moving in Letting Standard' a oedd yn rhoi esboniad defnyddiol a chryno o'r safon y dylai eiddo ei chyrraedd pan gaiff ei gynnig i denant newydd, a'r daflen 'Empty Property Repairs Service Standard' a oedd yn llai defnyddiol ac yn cynnwys gwybodaeth gyfyngedig iawn am yr hyn y dylid ei ddisgwyl. Drwy ein cyswllt â thenantiaid newydd, gwelsom mai ychydig iawn ohonynt oedd wedi cael gwybod am y naill safon neu'r llall pan gynigiwyd yr eiddo iddynt. Cadarnhaodd hyn ganfyddiadau adolygiad y Gymdeithas ei hun a'i chynigion i sicrhau bod pob tenant newydd yn cael gwybodaeth am y safon cyn bod eiddo yn cael ei ddangos iddo.

80. Teimlai naw deg naw y cant o breswylwyr newydd y Gymdeithas eu bod yn cael gwasanaeth da neu ardderchog. Roedd arolwg o breswylwyr newydd yn cael ei ddefnyddio i gasglu gwybodaeth am lefelau bodlonrwydd a meysydd i'w gwella, ac roedd cyfran uchel o'r arolygon hyn yn cael eu dychwelyd. Roedd y Gymdeithas wedi defnyddio canlyniadau'r arolwg i fynd i'r afael â'r meysydd hynny y gwelwyd nad oeddent yn cyrraedd y safon, megis sicrhau bod eiddo yn glir o sbwriel neu ddodrefn diangen, a gwaith atgyweirio nad oedd yn cael ei gwblhau'n brydlon. Dangosodd yr ymatebion i'r arolwg ar gyfer y cyfnod rhwng 1 Ebrill a 30 Mehefin 2007 fod gwelliannau'n cael eu gwneud, ond roedd angen gwneud mwy o waith i sicrhau bod gwaith atgyweirio'n cael ei gwblhau'n brydlon.

Roedd gan y Gymdeithas drefniadau ar waith i roi gwybod i bobl yr oedd angen tŷ arnynt sut i gael mynediad i'w thai yn y rhan fwyaf o ardaloedd awdurdod lleol

81. Gellid gwneud ceisiadau dros y ffôn, yn ysgrifenedig neu dros y we. Cynorthwywyr gwasanaethau cwsmeriaid y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid oedd yn ymdrin â'r broses gychwynnol o gael ymholiadau am dai a chofrestru ceisiadau, ac roedd hyn yn golygu y gellid gwneud ymholiadau 24 awr y dydd. Swyddogion gosod oedd yn delio â'r broses o ddod â thenantiaeth i ben a dewis tenantiaid newydd, ac roeddent yn gweithio gyda swyddogion tai i sicrhau bod gwybodaeth ddigonol yn dod i law am ymgeiswyr ac unrhyw ofynion cymorth cyn bod unrhyw gynnig yn cael ei wneud.

82. Roedd cynorthwywyr gwasanaethau cwsmeriaid yn gallu rhoi cyngor cychwynnol i ymholwyr ynghylch a fyddent yn gymwys i gofrestru ar restr aros y Gymdeithas ac ynghylch nifer a math yr eiddo gwag a geir mewn ardaloedd penodol. Hefyd, roedd cynorthwywyr gwasanaethau cwsmeriaid yn gallu rhoi gwybodaeth i ymgeiswyr am landlordiaid eraill mewn ardaloedd lle nad oedd gan y Gymdeithas dai neu lle nad oedd ganddi lawer o eiddo gwag. Yn ystod yr arolygiad, cafodd gwybodaeth, a oedd yn cael ei dal yn flaenorol ar systemau llaw, am y niferoedd a'r math o eiddo a reolir gan y Gymdeithas ac amcangyfrif o'r amser aros ar gyfer pob ardal awdurdod lleol, ei rhoi ar fewnrwyd y staff i'w galluogi i weld y wybodaeth yn hawdd wrth ymateb i ymholiadau gan ymgeiswyr. Roedd cynorthwywyr gwasanaethau cwsmeriaid yn gallu ymateb i unrhyw gymorth penodol yr oedd ei angen ar ymholwr i wneud cais – gan gynnwys trefnu ei fod yn cael cyngor mewn ieithoedd eraill neu drefnu bod swyddogion tai yn galw i'w helpu i lenwi ffurflen gais.

83. Roedd y Gymdeithas wedi cynhyrchu taflen wybodaeth o'r enw 'Dewis Cartref gyda Chymdeithas Dai Wales & West' (yn Gymraeg, Saesneg a chwe iaith arall), ac roedd y daflen hon ar gael ar y wefan, mewn swyddfeydd lleol ac ar gais. Roedd y wefan yn cynnwys copi o'r Polisi Gosod a chopi o'r polisi ar ddefnyddio polisïau gosod lleol. Nid oedd y wybodaeth ar y wefan a'r taflenni yn egluro mai trwy'r cynllun HOMES4U y gellid cael mynediad i dai yn ardal Bro Morgannwg. Roedd gwefan y Gymdeithas yn cynnwys dolen i wefan HOMES4U a oedd yn cael ei redeg gan Fro Morgannwg, ond nid oedd taflen wybodaeth HOMES4U yn nodi bod y Gymdeithas yn un o bartneriaid y cynllun gosod ar sail dewis hwn.

84. Roedd y Gymdeithas wedi cynnal ei harolwg ei hun i ddarganfod sut yr oedd ymgeiswyr wedi clywed amdani. Roedd pedwar deg pedwar y cant o ymgeiswyr wedi clywed am y Gymdeithas gan berthnasau neu ffrindiau ac roedd 16 y cant wedi clywed am y Gymdeithas drwy'r awdurdod lleol, ond dim ond dau y cant a gyfeiriodd at y wefan fel eu prif ffynhonnell o wybodaeth.

Roedd y Gymdeithas wedi pennu targedau enwebu unigol ar lefel awdurdod lleol, ond dim ond mewn nifer fach o ardaloedd yr oedd y targedau hyn yn cael eu cyflawni

85. Roedd gan y Gymdeithas gytundebau enwebu ffurfiol ag 11 awdurdod lleol a threfniadau anffurfiol ag awdurdodau eraill. Roedd y Gymdeithas wedi gosod isafswm targed i sicrhau bod o leiaf 50 y cant o'i heiddo'n cael ei ddyrannu i ymgeiswyr a enwebwyd gan awdurdodau lleol. Ategwyd hyn gan gytundebau lleol ar gyfer enwebiadau ychwanegol. Er enghraifft, ym Mhen-y-bont ar Ogwr, roedd y Gymdeithas yn gweithio ar sail targed o 60 y cant.

86. Roedd y Gymdeithas yn monitro perfformiad gwirioneddol yn erbyn targedau ac yn ystod y cyfnod rhwng mis Ionawr a mis Mehefin 2007 dyrannodd 43.47 y cant o'i heiddo gwag i ymgeiswyr a enwebwyd gan awdurdodau lleol. Dengys tueddiadau fod y Gymdeithas wedi bod yn gwella canran yr enwebiadau a gyflawnir o lefel o 31 y cant ar gyfer y cyfnod rhwng 1 Ebrill 2004 a 31 Mawrth 2005.

87. Er mwyn cynyddu lefel yr unigolion a enwebir sy'n cael eu cartrefu, roedd swyddogion gosod wedi bod yn rhoi blaenoriaeth i unigolion o'r fath ar gyfer eiddo gwag. Fodd bynnag, ni roddwyd unrhyw ystyriaeth i bennu a oedd modd cyflawni targedau lleol yng nghyd-destun y galw am gynlluniau lleol a lefelau lleol o eiddo gwag. Roedd gwaith dadansoddi gweithgarwch ar lefel awdurdod lleol yn dangos bod perfformiad yn amrywio o 0 y cant mewn pedair ardal i 63 y cant mewn un ardal. Lle'r oedd nifer y gosodiadau'n uwch, felly hefyd, yn gyffredinol, oedd lefel yr enwebiadau a gyflawnwyd, ond yng Nghaerdydd, lle cafwyd y nifer fwyaf o eiddo gwag (148), dim ond 38.51 y cant o enwebiadau a gyflawnwyd, o gymharu â Wrecsam lle dyrannwyd 59.52 y cant o'r 42 o osodiadau i unigolion a enwebwyd.

88. Roedd y Gymdeithas yn bartner ym Mhrosiect Tai Hygyrch Caerdydd sy'n paru'r tai sydd ar gael ag anghenion pobl anabl.

89. Roedd gan y Gymdeithas weithdrefnau mewnol clir ar gyfer nodi'r risg bosibl a berir gan ymgeiswyr ac roedd rheolwyr tai yn gyfrifol am sicrhau bod y risg sy'n gysylltiedig â chartrefu ymgeiswyr o'r fath yn cael ei rheoli'n briodol. Roedd uwch staff yn cymryd rhan mewn cyfarfodydd rheoli risg MAPPA/MARAC lleol ar wahoddiad partneriaid allweddol.

Roedd y Gymdeithas yn ceisio rhoi blaenoriaeth resymol i'r rhai yr oedd angen cartref arnynt drwy osod targedau ynghylch cyfran y gosodiadau a roddir i grwpiau penodol. Fodd bynnag, y canlyniad ar gyfer hanner cyntaf 2007 oedd bod dros draean o osodiadau wedi'u rhoi i'r grŵp nad oedd angen iddo arddangos angen am dai

90. Roedd y Gymdeithas yn rhoi ymgeiswyr a oedd am gael eu hailgartrefu yn un o saith grŵp 'ailgartrefu' posibl. Roedd trefniadau penodol ar waith i osod y rhai mewn amgylchiadau eithafol yn y grŵp 'Blaenoriaeth Frys' a chynnig yr eiddo gwag addas nesaf iddynt. Roedd y Gymdeithas yn gosod targedau blynyddol ar gyfer grwpiau unigol. Er enghraifft, roedd targed wedi'i osod i roi 50 y cant o'r holl osodiadau blynyddol i'r rhai yn y grŵp 'Enwebiadau' ac, o fis Mai 2007 ymlaen, cynyddodd y Gymdeithas y targed ar gyfer y grŵp 'Digartref' o 10 y cant i 20 y cant. Roedd swyddogion gosod yn ystyried perfformiad blaenorol yn erbyn y targedau hyn wrth benderfynu o ba grŵp y dylid dewis ymgeisydd, ac roedd y polisi yn ei gwneud yn ofynnol i gynigion gael eu gwneud i'r grŵp a ddewiswyd yn nhrefn y dyddiad cofrestru – hynny yw, byddai ymgeiswyr yn cael eu dewis ar sail pwy oedd wedi'u cofrestru am lety am y cyfnod hwyaf. Nid oedd angen i un grŵp, sef y grŵp 'Cyffredinol', arddangos angen am dai, a gosodwyd targed o 20 y cant o osodiadau blynyddol ar gyfer y grŵp hwn. Yn ystod y cyfnod rhwng mis Ionawr a mis Mehefin 2007 (gweler Arddangosyn 5), rhoddwyd 35.9 y cant o'r holl osodiadau i'r grŵp hwn, gan gynnwys 20 y cant o osodiadau anghenion cyffredinol a 62.4 y cant o osodiadau tai gwarchod.

91. Er i'r Gymdeithas geisio rhoi blaenoriaeth resymol i'r rhai ag anghenion tai drwy osod targedau ar gyfer cyfran y gosodiadau a roddir i grwpiau penodol, yn ymarferol, nid oedd y canlyniadau'n cyd-fynd â'r bwriad gwreiddiol. Dangosir y ffigurau ar gyfer y cyfnod rhwng mis Ionawr a mis Mehefin 2007 isod. Am fod targedau wedi'u seilio ar y gosodiadau i gyd, roedd rhai canlyniadau wedi'u hystumio gan osodiadau i gynlluniau tai gwarchod yr oedd angen i ymgeiswyr fodloni cyfyngiadau oedran ar eu cyfer hefyd. Cydnabu'r Gymdeithas yr angen i osod targedau mwy realistig a oedd yn ystyried y math o eiddo gwag – eiddo gwarchod neu eiddo anghenion cyffredinol – oedd ar gael. Cydnabuwyd mai ffigurau canol blwyddyn oedd y rhain ac mai dim ond ym mis Mai 2007 yr oedd y Gymdeithas wedi mabwysiadu'r targed uwch ar gyfer y digartref.

Arddangosyn 5: Gosodiadau yn ôl Grŵp o 1 Ionawr i 30 Mehefin 2007

Dangosodd y ffigurau canol blwyddyn fod angen i gyfrannau'r gosodiadau newid er mwyn cyflawni targedau blynyddol.

Grŵp	Targed	Anghenion cyffredinol	Gwarchod	I gyd
Enwebiadau	50%	155 (59%)	28 (18%)	183 (43.6%)
Digartref (cynyddwyd y targed o 10 y cant ym mis Mai 2007)	20%	17 (6%)	6 (3.8%)	23 (5.5%)
Trosglwyddo	10-20%	23 (9%)	22 (14%)	45 (10.7%)
Cyffredinol (disgwylir lleihad yn y canlyniad am fod y targed ar gyfer y digartref wedi codi i 20 y cant)	20%	53 (20%)	98 (62.4%)	151 (35.9%)
Symudedd	4%	0	1 (0.6%)	1 (0.2%)
Tai â Chymorth	2.5%	5 (2%)	0	5 (1%)
Blaenoriaeth Frys	Dim targed	10 (4%)	2 (1.2%)	12 (2.8%)
Cyfanswm		**263**	**157**	**420**

Ffynhonnell: Y Gymdeithas – nid yw'r ffigurau wedi'u dilysu.

92. Er bod y Gymdeithas yn darparu peth gwybodaeth ynghylch pam efallai na fydd cais yn cael ei dderbyn, roedd gwahaniaeth rhwng y wybodaeth gyhoeddus a ddarparwyd a'r weithdrefn y dylai'r staff ei dilyn. Roedd taflen a pholisi dyrannu'r Gymdeithas yn nodi'r ffactorau a fyddai'n cael eu hystyried pe bai ymgeisydd yn cael ei eithrio rhag ystyriaeth, roedd y daflen ar gyfer y cyhoedd yn disgrifio'r sefyllfaoedd a allai arwain at eithrio ymgeisydd ac yn nodi y byddai'r amser sydd wedi mynd heibio ers digwyddiad yn cael ei ystyried cyn gwneud penderfyniad, ond ni chafwyd cyfeiriad at faint o amser oedd yn berthnasol. Fodd bynnag, roedd canllawiau i staff yn nodi bod y cyfnod o bum mlynedd cyn y cais yn berthnasol. Pe baent yn cael eu heithrio, roedd disgwyl i ymgeiswyr ailymgeisio 12 mis ar ôl y dyddiad iddynt gael eu heithrio. Roedd y wybodaeth ynghylch beth y dylai unigolyn ei wneud pe bai'n anfodlon ar benderfyniad yn amrywio gyda'r 'Safon Gwasanaeth ar gyfer Ailgartrefu' yn dweud y byddai achosion yn cael eu trin drwy'r polisi cwyno a'r daflen 'Dewis Cartref' yn dweud bod gweithdrefn apêl benodol ar gael ar gyfer ymgeiswyr a gaiff eu heithrio. Roedd y Gymdeithas yn aelod o'r Panel Eithriadau Cyffredin yng Nghaerdydd ac roedd yn cydymffurfio â'r meini prawf a sefydlwyd gan y panel ar gyfer rheoli eithriadau. Ar adeg yr arolygiad, roedd y Gymdeithas wedi eithrio 15 ymgeisydd.

93. Roedd y Gymdeithas yn gweithredu pedwar polisi gosod lleol. Cyflwynwyd y rhain ar ôl ymgynghori â phreswylwyr lleol ynghylch y materion yr oedd y cynlluniau lleol yn bwriadu mynd i'r afael â hwy. Adolygwyd y polisïau lleol ac, ar ôl ymgynghori ymhellach â phreswylwyr lleol, diddymwyd un polisi erbyn cyfnod yr arolygiad.

Gosod tai	
A8	I wella'r modd y mae'n rheoli cartrefi gwag mae angen i'r Gymdeithas: • sicrhau bod mwy o denantiaid sy'n gadael eiddo yn manteisio ar y cynllun cymhelliant 'Leave it Clean'; • adolygu ei safonau gwasanaeth cyhoeddedig 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.
A9	Mae angen i'r Gymdeithas sicrhau bod y cynllun HOMES4U yn cynnwys gwybodaeth am rôl y Gymdeithas er mwyn sicrhau bod pobl sy'n chwilio am dai yn gallu cael mynediad i lety'r Gymdeithas.
A10	Mae angen i'r Gymdeithas adolygu ei chytundebau enwebu er mwyn sicrhau ei bod yn bodloni gofynion tai'r awdurdodau lleol yn yr ardaloedd amrywiol y mae'n gweithredu ynddynt.
A11	I wneud yn siŵr bod pobl ag anghenion tai yn cael llety mae angen i'r Gymdeithas: • sicrhau bod pob gwybodaeth gyhoeddus a gweithdrefnol yn gyson ac yn ddigon manwl i alluogi'r rhai sy'n chwilio am lety i gael manylion am y broses osod, eithrio ac apelio er mwyn eu galluogi i arfer eu hawliau; • sicrhau bod targedau'r Gymdeithas o ran gosodiadau yn cael eu cyflawni.

Roedd gan y Gymdeithas drefniadau 'ardderchog' ar waith ar gyfer rheoli ei thai

Roedd y Gymdeithas yn sicrhau ei bod yn cynnig y ddeiliadaeth fwyaf diogel i breswylwyr

94. Roedd y Gymdeithas yn defnyddio tenantiaethau byrddaliol sicr fel tenantiaethau rhagarweiniol os nad oedd tenantiaid newydd wedi dal tenantiaeth flaenorol â Landlord Cymdeithasol Cofrestredig. Roedd tenantiaethau rhagarweiniol yn troi'n denantiaethau sicr yn awtomatig ar ôl blwyddyn ac eithrio mewn sefyllfaoedd lle'r oedd camau cyfreithiol wedi dechrau mewn perthynas ag achos o dorri tenantiaeth. Cyflwynodd y Gymdeithas denantiaethau rhagarweiniol yn 2001 ar ôl ymgynghori'n helaeth â thenantiaid a gwneud gwaith treialu llwyddiannus. Nid oedd y Gymdeithas wedi adolygu effaith ei thenantiaethau rhagarweiniol.

95. Yn achos pob tenantiaeth anghenion cyffredinol arall, roedd y Gymdeithas yn defnyddio tenantiaethau sicr. Mewn tai â chymorth, defnyddiodd y Gymdeithas drwyddedau a thenantiaethau byrddaliol sicr, fel yr oedd yn briodol i amgylchiadau'r prosiect penodol. Rhoddwyd copi o Warant Llywodraeth y Cynulliad ar gyfer Tenantiaid Cymdeithasau Tai i'r tenantiaid i gyd. Roedd amodau'r denantiaeth yn cael eu hegluro i denantiaid newydd pan fyddent yn llofnodi'r cytundeb tenantiaeth, ac roedd gwybodaeth ar gael yn Llawlyfr Tenantiaid y Gymdeithas hefyd. Roedd polisi'r Gymdeithas yn caniatáu defnyddio tenantiaethau isradd ond, ar adeg yr arolygiad, nid oedd unrhyw denantiaethau isradd ar waith.

Roedd y Gymdeithas yn helpu i ddiogelu ansawdd bywyd preswylwyr a chymdogion drwy ei dull o fynd i'r afael ag ymddygiad gwrthgymdeithasol a rheoli ystadau

96. Gweithiodd y Gymdeithas gyda'i phreswylwyr i ddatblygu ei pholisi a'i gweithdrefnau ar ymddygiad gwrthgymdeithasol ac roedd gwybodaeth ar gael i denantiaid mewn taflen a oedd yn egluro sut i atal a mynd i'r afael ag ymddygiad gwrthgymdeithasol. Roedd safonau gwasanaeth ar waith ar gyfer y gwasanaeth, a ddatblygwyd mewn ymgynghoriad â thenantiaid. Sefydlodd y Gymdeithas Uned Ymddygiad Gwrthgymdeithasol arbenigol yn 2003. Roedd pob achos o ymddygiad gwrthgymdeithasol yn cael ei gategoreiddio yn unol â'i ddifrifoldeb, gyda phob achos difrifol yn cael ei gyfeirio at yr Uned Ymddygiad Gwrthgymdeithasol ac achosion llai difrifol yn cael eu trin gan swyddogion tai. Roedd y Gymdeithas wedi adolygu ei gwasanaeth o ran ymddygiad gwrthgymdeithasol yn ddiweddar ac, o ganlyniad i hynny, roedd yn bwriadu gwneud newidiadau i wella ansawdd ac effeithiolrwydd y gwasanaeth. Roedd swyddogion yr Uned Ymddygiad Gwrthgymdeithasol yn cyflwyno'r rhan fwyaf o achosion yn y llys a oedd wedi arwain at arbedion sylweddol mewn costau llys.

Arfer da – delio ag ymddygiad gwrthgymdeithasol

Sefydlodd y Gymdeithas Uned Ymddygiad Gwrthgymdeithasol arbenigol yn 2003. Nodweddion allweddol y gwasanaeth oedd:

- categoreiddio achosion yn unol â'u difrifoldeb, gyda phob achos difrifol yn cael ei gyfeirio at yr Uned Ymddygiad Gwrthgymdeithasol ac achosion llai difrifol yn cael eu trin gan swyddogion tai;
- defnyddio amrywiaeth eang o ddulliau i fynd i'r afael ag ymddygiad gwrthgymdeithasol gan gynnwys cyfryngu, contractau ymddygiad derbyniol, gorchmynion a gwaharddebau ymddygiad gwrthgymdeithasol, yn ogystal â rhoi pwyslais cryf ar fesurau ataliol, megis cytundebau ystadau, cytundebau rhianta, gweithgareddau gwrthdyniadol ac ymrwymiadau fel dewis arall i waharddebau;
- swyddogion yr Uned Ymddygiad Gwrthgymdeithasol yn cyflwyno'r rhan fwyaf o achosion yn y llys a oedd wedi arwain at arbedion sylweddol mewn costau llys;
- defnyddio amrywiaeth o fesurau i gasglu tystiolaeth megis teledu cylch cyfyng a darparu amrywiaeth o gymorth ar gyfer dioddefwyr gan gynnwys teledu cylch cyfyng cludadwy, ffonau symudol a'r defnydd o larymau personol;
- drwy ei Chanolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid, roedd y Gymdeithas yn gallu cynnig ymateb 24 awr i adroddiadau o ymddygiad gwrthgymdeithasol;
- dadansoddi data i hybu'r gwaith o reoli achosion yn effeithiol a llywio camau gweithredu ataliol;
- gweithio mewn partneriaeth ag amrywiaeth o asiantaethau ar draws ei maes gweithredu, gan gynnwys partneriaethau lleihau trosedd ac anrhefn a phartneriaethau diogelwch cymunedol.

Roedd y Gymdeithas wedi cyfrannu hefyd at sefydlu Fforwm Ymddygiad Gwrthgymdeithasol Landlordiaid Cymdeithasol Cymru Gyfan ym mis Tachwedd 2006 mewn partneriaeth â chymdeithasau tai eraill er mwyn rhannu arfer da ac arbenigedd.

97. Roedd amrywiaeth eang o ddulliau ar gael i fynd i'r afael ag ymddygiad gwrthgymdeithasol gan gynnwys cyfryngu, contractau ymddygiad derbyniol, gorchmynion a gwaharddebau ymddygiad gwrthgymdeithasol. Roedd y Gymdeithas yn defnyddio amrywiaeth o fesurau i gasglu tystiolaeth megis teledu cylch cyfyng ac roedd yn gallu cynnig amrywiaeth o gymorth i ddioddefwyr gan gynnwys teledu cylch cyfyng cludadwy, ffonau symudol a'r defnydd o larymau personol. Drwy ei Chanolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid, roedd y Gymdeithas yn gallu cynnig ymateb 24 awr i adroddiadau o ymddygiad gwrthgymdeithasol. Roedd y Gymdeithas yn rhoi pwyslais cryf ar fesurau ataliol, megis cytundebau ystadau, cytundebau rhianta, gweithgareddau gwrthdyniadol ac ymrwymiadau fel dewis arall i waharddebau. Roedd y Gymdeithas wedi cynnal gwerthusiad rhagarweiniol o effaith cytundebau ystadau ac roedd yn gallu dangos tystiolaeth o leihad sylweddol mewn lefelau ymddygiad gwrthgymdeithasol ar yr ystadau hynny lle'r oedd cytundebau ar waith. Ategwyd gwaith y Gymdeithas ar ymddygiad gwrthgymdeithasol gan ei Dadansoddwr Ymddygiad Gwrthgymdeithasol a oedd yn darparu data i hybu'r gwaith o reoli achosion yn effeithiol a llywio camau ataliol.

98. Roedd y Gymdeithas yn gweithio mewn partneriaeth ag amrywiaeth eang o asiantaethau ar draws ei maes gweithredu, gan gynnwys partneriaethau lleihau trosedd ac anrhefn a phartneriaethau diogelwch cymunedol, a sefydlodd Grŵp Ymddygiad Gwrthgymdeithasol Landlordiaid Cymdeithasol Cymru Gyfan mewn partneriaeth â chymdeithasau tai eraill.

99. Roedd y Gymdeithas yn gweithredu trefniadau cofnodi cynhwysfawr trwy gydol pob achos o ymddygiad gwrthgymdeithasol, ac roedd wedi cyflogi Dadansoddwr Ymddygiad Gwrthgymdeithasol i ddadansoddi'r wybodaeth hon er mwyn llunio adroddiadau ar lefel leol ar dueddiadau a phatrymau ym maes ymddygiad gwrthgymdeithasol gyda'r nod o ganiatáu i'r Gymdeithas dargedu adnoddau a dulliau gweithredu amgen yn effeithiol. Roedd y Gymdeithas yn rhannu'r wybodaeth hon â landlordiaid ac asiantaethau perthnasol eraill, megis yr heddlu, i greu darlun o gymunedau penodol er mwyn sicrhau y gallai'r holl asiantaethau a oedd yn gweithio o fewn y gymuned benodol dargedu eu hymdrechion yn briodol.

100. Dangosodd gwaith archwilio ffeiliau ar y safle fod y Gymdeithas yn cadw cofnodion cynhwysfawr gyda chronoleg lawn o ddigwyddiadau, gan gynnwys nodiadau ffeil a sgyrsiau ffôn, ac roedd gan bob ffeil gofnod gweithredu i'w gwneud yn haws i'w monitro. Roedd y Gymdeithas yn dilyn ei gweithdrefnau ac roedd tenantiaid yn cael gwybod am y cynnydd a oedd yn cael ei wneud o ran eu cwynion ynghylch ymddygiad gwrthgymdeithasol. Roedd yn rhaid archwilio pob achos a oedd yn cael ei gau er mwyn sicrhau ei fod yn cydymffurfio â'r gweithdrefnau, ac roedd pob achos yn cael ei gymeradwyo gan un o swyddogion yr Uned Ymddygiad Gwrthgymdeithasol nad oedd yn gyfrifol am yr achos. Roedd y Gymdeithas yn cofnodi ac yn monitro pob achos o ymddygiad gwrthgymdeithasol a gaewyd, gan ddefnyddio cronfa ddata a thaenlen, ac roedd yn bwriadu cyflwyno pecyn newydd o ran ymddygiad gwrthgymdeithasol, wedi'i integreiddio â'i system Technoleg Gwybodaeth (TG) rheoli tai cyffredinol, a fyddai'n caniatáu i achosion cyfredol gael eu monitro.

101. Roedd y Gymdeithas yn casglu gwybodaeth am fodlonrwydd gan ddioddefwyr a'r rhai sy'n ymddwyn yn wrthgymdeithasol. Ar adeg yr arolygiad, roedd 62 y cant o breswylwyr a oedd yn rhan o achosion o ymddygiad gwrthgymdeithasol yn fodlon â'r modd yr oedd y Gymdeithas wedi trin eu hachosion.

102. Roedd gan bob un o ystadau'r Gymdeithas Swyddog Tai a Swyddog Rheoli Asedau dynodedig, ac roedd yn ofynnol i'r rhain dreulio cyfran sylweddol o'u horiau gwaith ar yr ystadau gan gymryd camau rhagweithiol i ymdrin â materion wrth iddynt godi. Roedd swyddogion tai yn cynnal cyngorfeydd rheolaidd ar y safle lle gallai preswylwyr godi materion yn ymwneud â'r ystâd. Ar nifer o ystadau, roedd y Gymdeithas yn cyflogi arolygwyr safle a oedd yn gyfrifol am gynnal a chadw'r ystâd. Roedd archwiliadau safle rheolaidd yn cael eu cynnal ar ystadau, a gallai preswylwyr fynychu'r archwiliadau hyn ar gais. Roedd cyflwr yr ystadau yr ymwelwyd â nhw yn ystod yr arolygiad yn dda. Dangosodd adborth gan breswylwyr fod y lefelau bodlonrwydd â chyflwr ystadau yn uchel ar yr ystadau hynny lle'r oedd arolygydd yn gweithio, ond roeddent yn is ar ystadau lle'r oedd gwaith cynnal a chadw'n cael ei wneud gan gontractwyr allanol.

Rheoli	
A12	Mae angen i'r Gymdeithas werthuso'i defnydd o denantiaethau rhagarweiniol i sicrhau ei bod yn cyflawni canlyniadau effeithiol wrth reoli ei thai.

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

Roedd y Gymdeithas wedi rhoi cychwyn ar fframwaith llyfr agored cydweithredol ar gyfer darparu ei gwasanaeth atgyweirio ond nid oedd yn sicrhau'r arbedion disgwyliedig o safbwynt ei gwariant yn y gyllideb

103. Ym mis Mai 2006, rhoddodd y Gymdeithas gychwyn ar fframwaith llyfr agored cydweithredol am gyfnod o bedair blynedd er mwyn darparu gwaith cynnal a chadw ymatebol, gwaith gwasanaethu, gwaith cynnal a chadw cylchol a gwaith cynnal a chadw a gynlluniwyd. O dan y trefniadau hyn, cytunodd y Gymdeithas a phob contractwr ar fodel cost flynyddol a oedd yn amcangyfrif y gost wirioneddol o wneud y gwaith sy'n ofynnol ar sail costau sefydlog a wyddys, ac yn rhoi amcangyfrif gorau o gyfanswm y gwaith o ddata hanesyddol.

104. Roedd yn ofynnol i gontractwyr gyflwyno hawliad olrhain costau bob mis (sef adroddiad sy'n crynhoi gwariant yn erbyn pob darn o waith atgyweirio, gan wahanu costau sefydlog, megis elw a gweinyddu, a chostau newidiol, megis amser a deunyddiau) i'w dalu cyn pen 21 diwrnod i ddiwedd y mis. Roedd y rhain yn rhestru pob darn o waith a gwblhawyd yn ystod y cyfnod dan sylw ac yn cynnwys yr holl gostau cyffredinol a chostau o ran deunydd a llafur ar gyfer pob darn o waith. Roedd y rhain yn cael eu harchwilio gan gydgysylltwyr perthnasol y gadwyn gyflenwi er mwyn sicrhau eu bod yn gywir a'u cymeradwyo.

105. Gwelsom fod y ffurflenni olrhain costau rhyw ddau neu dri mis yn hwyr a golygai hyn nad oedd y Gymdeithas yn gallu olrhain ac, felly, rheoli gwariant yn gywir. O fis Ionawr hyd at fis Ebrill 2007, roedd y gwariant gwirioneddol rhyw £105,000 dros y gwariant a ragwelwyd. Nid oedd y ffigur hwn yn cynnwys ffurflenni chwe chontractwr ar gyfer mis Ebrill a phe bai gwariant amcangyfrifedig y rhain yn cael ei gynnwys, byddai hynny'n awgrymu bod y Gymdeithas wedi gorwario tua £310,000 yn ystod pedwar mis cyntaf ei blwyddyn ariannol.

106. Cyllideb y Gymdeithas ar gyfer pob gwariant ar waith cynnal a chadw yn 2007 oedd £9,557,000. Roedd y Gymdeithas wedi cyflwyno systemau ar gyfer cydweithio ac wedi gosod targed ar gyfer 2007 i sicrhau arbediad sylfaenol o 10 y cant ar gyfanswm y gwariant o ran cynnal a chadw. Ar adeg yr arolygiad, cawsom ein hysbysu nad oedd y Gymdeithas yn debygol o gyrraedd y targed hwn ac er ei bod yn debygol o wneud arbedion, teimlai'r Gymdeithas, yng ngoleuni profiad, fod ei hamcangyfrifon cychwynnol wedi bod yn orobeithiol. Gwelsom fod y Gymdeithas wedi gorwario £474,000 neu dros 13 y cant ar gyllideb 2006 o £3,538,000 ar gyfer gwaith atgyweirio ymatebol. Digwyddodd hyn yn rhannol o ganlyniad i weithredu'r fframwaith cydweithredol newydd. Asesiad y Gymdeithas ei hun oedd ei bod wedi gosod y gyllideb yn rhy isel ac y byddai'r costau hyn wedi bod yn gymwys o dan raglen draddodiadol o wasanaeth yn seiliedig ar gyfraddau.

Er bod y perfformiad o ran gwaith atgyweirio ymatebol yn gwella, nid oedd yn cymharu'n dda â chymdeithasau tai eraill yng Nghymru. Roedd angen i'r Gymdeithas wella'r modd yr oedd yn rheoli apwyntiadau ac yn rheoli ansawdd gwaith atgyweirio a gwblhawyd

107. Roedd gan y tenantiaid amrywiaeth o opsiynau y gallent eu dewis i adrodd ynghylch gwaith atgyweirio ymatebol, gan gynnwys gwneud adroddiad yn ysgrifenedig, yn bersonol mewn swyddfeydd, ar-lein drwy wefan y Gymdeithas neu dros y ffôn. Roedd pob cais am waith atgyweirio'n cael ei drin a'i brosesu gan y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid, ac roedd gan y Gymdeithas bedwar categori o waith atgyweirio – gwaith atgyweirio brys (cyn pen 24 awr), gwaith atgyweirio ar fyrder (cyn pen 7 diwrnod) a gwaith atgyweirio nad yw ar fyrder (cyn pen 21 neu 28 diwrnod).

108. Roedd Llawlyfr y Tenantiaid yn cynnwys gwybodaeth fras am y gwasanaeth atgyweirio ymatebol, gan gynnwys manylion cyswllt a'r categorïau o atgyweiriadau ymatebol a'r amserlenni. Roedd y wybodaeth hon ar wefan y Gymdeithas hefyd. Roedd staff y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid yn defnyddio arweiniad ar drin atgyweiriadau i'w helpu i benderfynu ar natur a graddau pob cais am waith atgyweirio gan breswylwyr. Roedd Cydgysylltydd y Ganolfan yn archwilio 10 y cant o'r ceisiadau bob dydd er mwyn adolygu ansawdd yr archebion a sicrhau eu bod wedi cael y cod cywir. Yn ogystal â'r archwiliad cyffredinol o 10 y cant, roedd Cydgysylltydd y Ganolfan yn cynnal archwiliad dyddiol o'r holl atgyweiriadau 24 awr a 7 diwrnod a oedd wedi codi, sef tua 40 y cant o'r holl atgyweiriadau.

109. Mae'r Gymdeithas yn gweithredu fframwaith cydweithredol ar gyfer ei gwaith atgyweirio a chynnal a chadw, ac nid yw'n gosod targed ar gyfer rhagarolygiadau gan Swyddogion Rheoli Asedau. Fodd bynnag, roedd y Swyddogion Rheoli Asedau yn adolygu'r holl atgyweiriadau sy'n berthnasol i'w hardal yn ddyddiol ac yn cynnal rhai rhagarolygiadau ar gyfer gwaith na allai'r Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid ei godi ar unwaith. Roedd gan y Gymdeithas Bolisi y Tu Allan i Oriau i ymdrin ag atgyweiriadau brys, a oedd yn canolbwyntio ar sicrhau bod yr annedd yn ddiogel tan y diwrnod gwaith nesaf. Gwnaethom brofi'r trefniadau hyn ac roeddent yn gweithio'n foddhaol.

110. Dywedodd y tenantiaid y cysylltwyd â hwy yn ystod yr arolygiad fod y pwynt cyswllt cyntaf gyda'r Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid wrth adrodd ynghylch gwaith atgyweirio yn dda yn gyffredinol a bod staff y Gymdeithas yn barod eu cymwynas. Tynnodd mwyafrif helaeth y tenantiaid y siaradwyd â nhw sylw at anawsterau yr oeddent wedi'u profi mewn perthynas â'r modd yr oedd y contractwyr yn gweithredu'r system apwyntiadau a gwaith atgyweirio nas cwblhawyd yn brydlon. Roedd apwyntiadau'n cael eu trefnu gan y contractwr ar ôl i'r Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid gael cais gan y tenant am waith atgyweirio. Nid oedd y Gymdeithas yn gwirio a oedd y contractwr wedi trefnu apwyntiad neu wedi cadw'r apwyntiad hwnnw, ac nid oedd yn mynd i'r afael â gwaith atgyweirio hwyr ychwaith. Trwy waith ein grŵp ffocws, ein harolwg tenantiaid mewn perthynas â gwaith atgyweirio ymatebol a chysgodi staff y Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid, gwelsom nad oedd contractwyr bob amser yn trefnu a/neu'n cadw apwyntiadau. Ymatebodd y Gymdeithas yn gadarnhaol i'r adborth hwn yn ystod yr arolygiad a chyflwynodd gwestiynau penodol ar y modd y caiff y system apwyntiadau ei gweithredu fel rhan o'i gwaith monitro bodlonrwydd mewn perthynas â'r gwaith atgyweirio ymatebol. Dangosodd adborth rhagarweiniol mai dim ond mewn 50.79 y cant o achosion yr oedd contractwyr wedi trefnu apwyntiadau. Mewn ymateb i'r problemau a brofwyd o ran trefnu apwyntiadau, roedd y Gymdeithas yn bwriadu cyflwyno system cadarnhau apwyntiadau gyda chontractwyr.

111. Cafodd tua 1.5 y cant o waith atgyweirio y rhoddwyd gwybod amdano ei ganslo a/neu'i adael a hynny, yn bennaf, o ganlyniad i anhawster o ran cael mynediad i'r safle neu am fod yr un archebion wedi'u cyflwyno ddwywaith. Nid oedd system gymeradwyo ar waith ac nid oedd unrhyw un yn sicrhau bod archebion am waith atgyweirio yn cael eu canslo neu'u gadael yn briodol.

112. Roedd y Gymdeithas wedi gosod targedau ar gyfer cyfran yr atgyweiriadau a gaiff eu categoreiddio fel atgyweiriadau brys, atgyweiriadau ar fyrder ac atgyweiriadau nad ydynt ar fyrder, ac roedd y rhain yn gyson â chanllawiau arfer da sefydledig. Ar adeg yr arolygiad, nid oedd y perfformiad yn cyrraedd y targedau hyn.

Arddangosyn 6: Cyfran yr atgyweiriadau ymatebol a archebwyd yn erbyn targedau'r Gymdeithas

Nid oedd y Gymdeithas yn cyrraedd ei thargedau ar gyfer cyfran yr atgyweiriadau ymatebol a archebwyd ac nid oedd hyn yn ei galluogi i wella ei heffeithlonrwydd o ran cyflwyno ei gwasanaeth atgyweiriadau ymatebol.

Categori Atgyweirio	Targedau'r Gymdeithas ar gyfran yr atgyweiriadau	Perfformiad Mis Ionawr i fis Ebrill 2007
Ar frys	10%	20.4%
Ar fyrder	20%	40.7%
Nad oeddent ar fyrder	70%	38.9%

Ffynhonnell: Y Gymdeithas, Adroddiad Perfformiad Contractwyr, mis Ionawr hyd at fis Ebrill 2007. Ni fu'r data yn ddarostyngedig i archwiliad.

Arddangosyn 7: Cyfran y gwaith atgyweirio y cofnodwyd ei fod wedi'i gwblhau o fewn y targed

Er bod perfformiad wedi gwella ychydig yn ystod y blynyddoedd diwethaf, nid oedd perfformiad y Gymdeithas yn cymharu'n dda â landlordiaid eraill yng Nghymru.

Categori'r gwaith atgyweirio	2003/2004	2004/2005	2005/2006	2006/2007	Ystod chwartel uchaf Cymru 2006/2007
Ar frys	95%	93%	95%	96.5%	98%
Ar fyrder	94%	93%	91%	92.8%	95%
Nad oeddent ar fyrder	91%	91%	94.6%	92.5%	97%

Ffynhonnell: Dangosyddion Perfformiad ar gyfer Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig yng Nghymru, Cynulliad Cenedlaethol Cymru 2003/2004 a 2004/2005; adroddiad cyhoeddedig yr Uned Ddata Llywodraeth Leol ar gyfer 2005/2006; a Cherdyn Sgorio Cytbwys Cymdeithas Dai Wales & West ar gyfer 2006/2007. Ni fu'r data yn ddarostyngedig i archwiliad.

113. Roedd contractwyr yn amrywio'r amserau targed ar gyfer atgyweiriadau ymatebol os nad oeddent yn gallu cwblhau'r gwaith o fewn yr amser targed a bennwyd. Roedd hyn yn berthnasol i 4.22 y cant o'r holl atgyweiriadau ymatebol a godwyd rhwng mis Ionawr a mis Mehefin 2007. Roedd yn rhaid i'r Gymdeithas gymeradwyo unrhyw amrywiad i amserau targed. Nid oedd polisi ar waith i bennu sut y dylid rheoli amrywiadau ac nid oedd system gymeradwyo ddigonol ar waith ychwaith i sicrhau bod amrywiadau mewn amserau targed yn cael eu cadw mor isel â phosibl er mwyn sicrhau bod gwasanaethau'n gweithredu yn unol â safon gwasanaeth y Gymdeithas ar gyfer atgyweiriadau.

Arddangosyn 8: Yr amser a gymerwyd ar gyfartaledd i gwblhau atgyweiriadau yn ôl categori

Roedd y Gymdeithas yn cyrraedd ei thargedau ar gyfer cyflymder ei hymateb ond roedd yn dal i fod islaw'r landlordiaid a oedd yn perfformio orau.

Nifer y diwrnodau ar gyfartaledd i gwblhau atgyweiriadau	Perfformiad 2006/2007	Targed 2006/2007	Chwartel perfformiad uchaf 2006/2007
Ar frys	0.7 diwrnod	1 diwrnod	0.28 diwrnod
Ar fyrder	5.3 diwrnod	7 diwrnod	3.6 diwrnod
Nad oeddent ar fyrder	14.9 diwrnod	21 diwrnod	13 diwrnod

Ffynhonnell: Wales & West Housing Landlord Services Performance a gyflwynwyd i'r Uned Ddata Llywodraeth Leol 2006/2007. Ni fu'r data yn ddarostyngedig i archwiliad.

114. Gosododd y Gymdeithas darged ar gyfer 2007 a oedd yn datgan y dylai 50 y cant o'r holl atgyweiriadau ymatebol gael eu cwblhau mewn un ymweliad. Cyflwynwyd y targed hwn fel mesur ym mis Mehefin 2007 ac, yn ystod y pum wythnos yr oedd wedi bod ar waith, roedd y Gymdeithas wedi cofnodi lefel gydymffurfio o 81 y cant.

115. Roedd y Gymdeithas yn monitro bodlonrwydd yn rheolaidd mewn perthynas â'r gwasanaeth atgyweirio, ac roedd yn cofnodi lefelau uchel o fodlonrwydd ymhlith tenantiaid â safon yr atgyweiriadau a oedd yn cael eu gwneud. Roedd perfformiad wedi gwella ychydig hefyd o 95.61 y cant yn 2006 i 95.54 y cant ar gyfer pedwar mis cyntaf 2007. Yn yr un modd, roedd bodlonrwydd preswylwyr â'r Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi gwella o 97.07 y cant i 99.19 y cant yn ystod yr un cyfnod.

116. Nid oedd dull y Gymdeithas o reoli ansawdd perfformiad contractwyr yn effeithiol. Roedd y Gymdeithas wedi gosod targed ar ei chyfer ei hun i gynnal 3,600 o ôl-arolygiadau bob blwyddyn. Roedd hyn yn gyson â chanllawiau arfer da safonol a oedd yn datgan y dylid cynnal ôl-arolygiadau mewn perthynas â 10 y cant o'r holl atgyweiriadau ymatebol. Ar gyfer chwe mis cyntaf 2007, y targed oedd cynnal 1,800 o ôl-arolygiadau. Gwelsom mai dim ond 852 o ôl-archwiliadau a gafodd eu cynnal, sy'n llai na hanner targed y Gymdeithas. Ar ben hynny, nododd ein hadolygiad o sampl o atgyweiriadau unigol a gwblhawyd fod lefelau sylweddol o arian yn cael eu gwario ar nifer o atgyweiriadau heb awdurdod na chytundeb y Gymdeithas.

117. Roedd ystod ac ansawdd yr adroddiadau monitro ar berfformiad contractwyr yn amrywio. Roedd rhai adroddiadau ond yn cynnwys crynodeb o faint y gweithgareddau – er enghraifft, nifer yr ymweliadau a gynhaliwyd, y cyfarfodydd a fynychwyd, y cartrefi gwag a aseswyd – ac nid oeddent yn cynnwys unrhyw wybodaeth am ansawdd atgyweiriadau a gwblhawyd, priodoldeb yr amrywiadau neu wariant yn erbyn y gyllideb. Roedd eraill, ar y llaw arall, yn cynnwys gwybodaeth am safon y crefftwaith ac i ba raddau y gellid cyfiawnhau newidiadau mewn archebion.

118. Roedd y Gymdeithas yn rhoi adborth ar berfformiad contractwyr fel rhan o'i chyfarfodydd rheolaidd â chontractwyr, ac roedd materion penodol ynghylch rheoli ansawdd yn cael eu cynnwys ar yr agenda. Gwelsom mai cyfyngedig oedd ansawdd y wybodaeth a oedd yn cael ei chofnodi yn ystod y cyfarfodydd, ac nid oedd bob amser yn bosibl gweld pa gamau cywirol, os o gwbl, a gymerwyd o ganlyniad i adborth y Gymdeithas.

Roedd y Gymdeithas yn rheoli gwaith gwasanaethu offer nwy yn effeithiol, ac roedd nifer yr eiddo ag offer nwy oedd heb eu gwasanaethu wedi lleihau yn ystod y misoedd diwethaf. Roedd gan y Gymdeithas ddull cadarnhaol o nodi asbestos a delio ag ef

119. Roedd perfformiad y Gymdeithas o ran gwasanaethu offer nwy wedi gwella yn ystod y 12 mis diwethaf, ac roedd yn llwyddo i wneud llawer o waith gwasanaethu o fewn yr amserlen ac roedd llai na dau y cant o eiddo heb dystysgrif nwy ddiweddar. O blith y 117 o achosion diffyg mynediad a oedd yn weddill, roedd 19 wedi bod ar y gweill am dros flwyddyn.

Arddangosyn 9: Perfformiad gwasanaethu offer nwy

Roedd y perfformiad o ran gwasanaethu offer nwy wedi gwella ac roedd y Gymdeithas yn llwyddo i gwblhau lefelau uchel o waith gwasanaethu o fewn yr amserlen.

Cyfnod	Ar 30/06/2006	Ar 30/09/2006	Ar 31/12/2006	Ar 08/06/2007
Cyfran yr eiddo â thystysgrif nwy	95%	92.7%	98.2%	98.21%

Ffynhonnell: Adroddiad Dangosyddion Perfformiad Lleol Cymdeithas Dai Wales & West 2006 a'r Daflen Monitro Nwy, Mehefin 2007. Ni fu'r data yn ddarostyngedig i archwiliad.

120. Gwelsom fod polisïau a gweithdrefnau gwasanaethu offer nwy'r Gymdeithas yn gadarn yn gyffredinol, a dim ond mewn nifer fach o feysydd y nodwyd y gellid gwella perfformiad. Roedd y rhain yn cynnwys sicrhau bod yr arwydd ar gyfer gwendid ar y system Rheoli Tai gyfrifiadurol yn gweithio er mwyn helpu i deilwra'r gwasanaeth, adolygu gweithdrefnau i sicrhau bod systemau cadarn ar waith i reoli ôl-arolygiadau a pherfformiad contractwyr o ran gwasanaethu offer nwy, ac adolygu safonau gwasanaeth presennol i'w gwneud yn benodol a mesuradwy.

121. Roedd gan y Gymdeithas Gofrestr Asbestos wedi'i seilio ar asbestos Math 2 ar 10 y cant o fathau eiddo. Hefyd, roedd arolygon Math 3 yn cael eu cynnal o eiddo y nodwyd bod angen ei adnewyddu'n sylweddol neu eiddo a oedd i'w ddymchwel. Roedd cronfa ddata Asbestos y Gymdeithas yn cael ei chadw ar ei phrif system Rheoli Tai gyfrifiadurol, IBS Open House, ac roedd gwybodaeth yn cael ei thynnu i lawr o'r gronfa ddata yn uniongyrchol i docynnau gwaith.

Roedd y Gymdeithas wedi gweithredu rhaglenni buddsoddi er mwyn cyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru. Roedd angen gwella ansawdd y wybodaeth i gyfeirio gwariant, ac roedd y lefelau buddsoddi a gwariant presennol islaw'r targed

122. Roedd y Gymdeithas yn ceisio cyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru lle bo hynny'n rhesymol ymarferol. Gan fod ei heiddo wedi'i adeiladu yn unol â safonau gofynion ansawdd datblygu'r Cynulliad a bod buddsoddi parhaus a gynlluniwyd wedi mynd rhagddo, credai'r Gymdeithas fod ei stoc dai yn bodloni Safon Ansawdd Tai Cymru ond nid oedd yn gallu dangos ei bod yn gywir i gredu hynny. Roedd y Gymdeithas wedi mabwysiadu dangosydd perfformiad lleol a oedd yn anelu at gynhyrchu adroddiad blynyddol ar nifer y cartrefi a oedd yn bodloni Safon Ansawdd Tai Cymru. Ar adeg yr arolygiad, nid oedd adroddiad o'r fath wedi'i gynhyrchu eto.

123. Mabwysiadodd y Gymdeithas Strategaeth Rheoli Asedau ym mis Ionawr 2007 a sefydlodd Grŵp Rheoli Asedau i oruchwylio'r broses o gyflwyno'r strategaeth. Roedd gan y strategaeth nifer o amcanion allweddol gan gynnwys ceisio sicrhau bod Safon Ansawdd Tai Cymru yn cael ei bodloni. Roedd y Grŵp Rheoli Asedau yng nghamau cynnar y broses o gyflwyno'r strategaeth, ac roedd wrthi'n asesu eiddo'r Gymdeithas er mwyn ei galluogi i fuddsoddi adnoddau'n strategol er mwyn sicrhau bod ei chartrefi'n gynaliadwy.

124. Roedd y Gymdeithas wedi cynhyrchu rhaglen cynnal a chadw a gynlluniwyd ar gyfer cyfnod o bum mlynedd, a datblygwyd y rhaglen hon yn dilyn asesiad o gylchoedd bywyd, dadansoddiad o ddata arolygon 1999 a 2002 o gyflwr y stoc, ac asesiadau mwy diweddar gan swyddogion o flaenoriaethau buddsoddi. Defnyddiwyd y wybodaeth hon i bennu gweithgareddau cynnal a chadw a gynlluniwyd yn ystod y pum mlynedd diwethaf ac ategu nod y Gymdeithas o sicrhau bod ei thai yn bodloni a chynnal Safon Ansawdd Tai Cymru.

125. Drwy ei harolygon o fodlonrwydd preswylwyr, roedd y Gymdeithas wedi ymgynghori â phreswylwyr ynghylch eu tair prif flaenoriaeth ar gyfer buddsoddi a gynlluniwyd yn eu hardaloedd penodol, a defnyddiwyd canfyddiadau arolwg 2004 i lunio'r blaenoriaethau ar gyfer pob ardal. Roedd y Gymdeithas yn bwriadu ymgynghori ymhellach â'i phreswylwyr ynghylch blaenoriaethau yn y dyfodol a phennu blaenoriaethau ansoddol ar gyfer y safon gyda'i phreswylwyr yn 2007. Fodd bynnag, nid oedd y Gymdeithas wedi ymgynghori ynghylch drafft llawn ei rhaglen fuddsoddi i fodloni a chynnal Safon Ansawdd Tai Cymru ac nid oedd wedi cyhoeddi ei blaenraglen i'r holl breswylwyr ychwaith.

126. Gwelsom nifer o wendidau o ran ystod ac ansawdd y data a gaiff ei ddal gan y Gymdeithas i gyfeirio gwaith buddsoddi a gynlluniwyd. Cynhaliwyd yr arolygon o gyflwr y stoc dai cyn i Safon Ansawdd Tai Cymru gael ei chyflwyno ac ni chynhyrchwyd adroddiadau ar y canfyddiadau allweddol. Er bod rhai rhagamcanion ariannol ar gael, nid oedd yn bosibl mesur cadernid y data fel sail i gyfeirio penderfyniadau allweddol ynghylch buddsoddi.

127. Nid oedd dull y Gymdeithas o ddiweddaru'r cofnodion hyn drwy gyfrwng asesiadau blynyddol gan swyddogion ardal yn adnodd effeithiol i bennu gweithgarwch yn y dyfodol. Nodwyd y canlynol:

- Nid oedd unrhyw fformat y cytunwyd arno ar gael i gofrestru data ac roedd y safon a'r ansawdd yn amrywio'n sylweddol rhwng cofnodion. Yn yr un modd, nid oedd dull cyson ar gael o gasglu data – roedd rhai cofnodion wedi'u seilio ar ymweliadau â chynlluniau, casglwyd peth data drwy asesiadau eraill (archwiliadau o gynlluniau, er enghraifft) a chofnodwyd peth gwybodaeth yn dilyn asesiad bwrdd gwaith.
- Roedd data naill ai'n cael ei gofnodi yn erbyn meini prawf penodol (ceginau, ystafelloedd ymolchi, ffenestri neu ffensys er enghraifft), ei gynnwys fel testun rhydd ar y math o waith a oedd i'w wneud mewn blwyddyn benodol neu ei gynnwys fel tic yn erbyn y flwyddyn a'r ardal ar gyfer buddsoddi.
- Ni ddarparwyd unrhyw asesiad o gyflwr presennol unrhyw gydran ac nid oedd y wybodaeth yn ystyried holl gydrannau Safon Ansawdd Tai Cymru – e.e. toeon, simneiau.
- Nid oedd tystiolaeth ar gael i ddangos bod y canfyddiadau'n cael eu dilysu, ond dywedwyd wrthym bod cydgysylltwyr y gadwyn gyflenwi yn cytuno ar y rhaglen ar gyfer eu hardaloedd priodol.

128. Roedd y Gymdeithas yn bwriadu cynnal asesiad manylach o gyflwr y stoc er mwyn ei galluogi i fesur i ba raddau y mae'n cydymffurfio â Safon Ansawdd Tai Cymru ar hyn o bryd a llywio gweithgarwch buddsoddi yn well yn y dyfodol. Ers 2007, roedd y Gymdeithas yn ceisio sicrhau sampl o 20 y cant o'i stoc gan asesu cyflwr presennol y sampl yn erbyn 150 o nodweddion sydd â chysylltiad uniongyrchol â Safon Ansawdd Tai Cymru. Dros y cyfnod o bum mlynedd, byddai hyn yn galluogi'r Gymdeithas i asesu 100 y cant o'i chartrefi. Roedd y Gymdeithas yn bwriadu cofnodi'r wybodaeth hon ar gronfa ddata cyflwr eiddo i'w helpu i fonitro'r broses o gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru.

129. Roedd angen i'r Gymdeithas wario tua £6.5 miliwn y flwyddyn ar gyfartaledd dros gyfnod o 30 mlynedd i fodloni a chynnal Safon Ansawdd Tai Cymru. Pennwyd cyllideb o £5.646 miliwn ar gyfer 2007, wedi'i seilio ar anghenion y stoc dai yn ystod y flwyddyn benodol honno. Nid oedd y Gymdeithas wedi gweithredu ei rhaglen arfaethedig yn llawn yn ystod y blynyddoedd diwethaf gan danwario tua £485,000 neu tua wyth y cant o gyfanswm cyllideb 2006 a oedd yn werth £5.320 miliwn.

130. Roedd y Gymdeithas yn monitro bodlonrwydd â gwaith a gynlluniwyd ac yn 2006, cofnododd lefelau bodlonrwydd o 93.27 y cant ag ansawdd gwaith a gwblhawyd a lefelau bodlonrwydd o 95.55 y cant ag ansawdd y gwasanaethau a ddarparwyd ganddi. Fodd bynnag, roedd y lefelau hyn wedi gostwng yn ystod pedwar mis cyntaf 2007, gyda lefelau bodlonrwydd preswylwyr yn gostwng i 89.77 y cant a 88.58 y cant yn y drefn honno. Cawsom wybod bod y lleihad hwn mewn bodlonrwydd wedi digwydd yn bennaf o ganlyniad i ddiffygion wrth gyflwyno dau gontract diweddar yng Ngogledd Cymru.

131. Roedd y Gymdeithas yn rhoi dewis i breswylwyr o geginau, ystafelloedd ymolchi a drysau, er enghraifft, o dan ei rhaglen a gynlluniwyd. Roedd y Gymdeithas wedi gweithio hefyd gyda Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol y Deillion i ddatblygu polisi ar liwiau cyferbyniol. Cyhoeddwyd y polisi hwn fel canllaw arfer da i ddarparwyr tai eraill ac mae wedi bod o fudd sylweddol i breswylwyr sy'n rhannol ddall.

Cynnal a chadw	
A13	I gyflwyno gwasanaeth atgyweirio ymatebol effeithiol mae angen i'r Gymdeithas: • ddatblygu a chyflwyno system gynhwysfawr ar gyfer ei chontractwyr mewn perthynas â threfnu apwyntiadau o ran gwaith atgyweirio; • sicrhau bod systemau effeithiol ar waith i reoli perfformiad contractwyr gan gynnwys systemau effeithiol i reoli gwaith a ganslwyd a gwaith a adawyd, ôl-arolygiadau, rheoli ansawdd, amrywiadau mewn archebion am waith atgyweirio, a gwerth am arian a gwerth costau ar waith atgyweirio.
A14	I'w helpu i fodloni Safon Ansawdd Tai Cymru mae angen i'r Gymdeithas: • ymgynghori ymhellach â'i phreswylwyr i bennu'r blaenoriaethau ansoddol ar gyfer Safon Ansawdd Tai Cymru; • ymgynghori â thenantiaid ynghylch drafft llawn ei rhaglen fuddsoddi i fodloni a chynnal Safon Ansawdd Tai Cymru a chyhoeddi ei blaenraglen gyflawn i'r preswylwyr i gyd; • cwblhau asesiad arolygu manwl o stoc fel ei bod yn cael gwybodaeth fanwl a chywir am gyflwr y stoc i ategu ei chynlluniau ar gyfer buddsoddi yn y stoc; • sicrhau bod digon o adnoddau ar gael i dalu'r costau diwygiedig o fodloni'r safon yn dilyn yr asesiad o gyflwr y stoc; • gwerthuso buddsoddiad yn ffurfiol er mwyn sicrhau bod y gwariant rhagamcanol yn bodloni'r safon erbyn 2012.

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

Roedd y Gymdeithas yn sicrhau bod amrywiaeth o dai ar gael ar gyfer pobl ag anghenion cymorth amrywiol ac roedd ei gwasanaeth larwm argyfwng yn gweithio'n llwyddiannus. Roedd cymorth cynhwysfawr yn cael ei roi i breswylwyr mewn tai gwarchod, ond roedd angen gwella tai â chymorth a'r mynediad i gymorth fel y bo'r angen

132. Y Gymdeithas oedd y darparwr unigol mwyaf o dai gwarchod yng Nghymru ac roedd yn berchen ar a/neu'n rheoli dros chwarter o'r holl dai gwarchod, rhyw 3,000 o unedau i gyd, mewn 117 o gynlluniau mewn 14 awdurdod lleol. Roedd y Gymdeithas am i'w gwasanaethau gael eu hachredu gan y Ganolfan ar gyfer Astudiaethau Tai Gwarchod, ac roedd yn debygol o gyflawni'r safon honno yn hydref 2007. Roedd y gwasanaeth tai gwarchod wedi newid yn sylweddol yn ystod y blynyddoedd diwethaf gyda'r Gymdeithas yn dileu'r gofyniad i reolwyr y cynlluniau breswylio ar y safle. Rôl rheolwyr y cynlluniau oedd darparu cyfuniad o gymorth a gwasanaethau landlord a gyllidir drwy'r grant Cefnogi Pobl a thaliadau gwasanaeth. Roedd rhai rheolwyr yn ymdrin â mwy nag un cynllun ac fel rhan o'u rôl, roeddent yn gyfrifol am gynnal asesiadau o anghenion cymorth yr holl breswylwyr ar ddechrau eu tenantiaeth ac adolygu'r cynlluniau cymorth bob chwe mis i sicrhau eu bod yn cynnwys y wybodaeth ddiweddaraf ac yn ystyried newidiadau yn amgylchiadau'r preswylwyr. Roedd rheolwyr cynlluniau wedi cael eu hyfforddi i roi cymorth mewn perthynas â materion megis budd-daliadau, profedigaeth, cynghori ac eiriolaeth. Roedd enghreifftiau o'r cymorth a ddarparwyd yn amrywio o gyngorfeydd ar bensiynau a chynyddu incwm i ddosbarthiadau iaith arwyddion a symudedd.

133. Roedd gan y Gymdeithas wasanaeth larwm argyfwng pwrpasol fel rhan o'r Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid a oedd yn darparu gwasanaethau monitro llinell fywyd i dros 3,000 o breswylwyr hŷn a phreswylwyr sy'n agored i niwed ledled Cymru. Darparwyd y gwasanaethau hyn i breswylwyr y Gymdeithas a thenantiaid cymdeithasau tai eraill. Ym mis Ebrill 2007, achredwyd y Gymdeithas gan y Gymdeithas Gwasanaethau Teleofal. Roedd y Gymdeithas wedi gwella ei hoffer llinell fywyd yn ddiweddar mewn cynlluniau tai gwarchod Categori 2 ar gost o £600,000 ac ar adeg yr arolygiad roedd hanner ffordd drwy'r broses o wella ei chynlluniau Categori 1 gan wario £200,000 ar linellau bywyd unigol i'w gosod yn lle offer wedi'u seilio ar grwpiau. Roedd y costau hyn yn cael eu talu'n uniongyrchol gan y Gymdeithas heb unrhyw fuddsoddiad cyfalaf gan dimau Cefnogi Pobl yr awdurdodau lleol. Roedd yr holl welliannau yn bodloni safonau Teleofal ac roeddent yn galluogi'r Gymdeithas i ddatblygu gwasanaethau gofal a chymorth wedi'u teilwra ar gyfer preswylwyr wrth i'w hanghenion newid yn y dyfodol. Roedd y Gymdeithas yn bwriadu datblygu ei gwasanaethau Teleofal ac roedd wedi gosod targed i fabwysiadu Strategaeth Teleofal yn 2007. Gwelwyd bod y strategaeth hon yng nghamau cynnar ei datblygiad.

134. Roedd y gwasanaeth tai gwarchod yn destun Adolygiad Gwerth Gorau a oedd yn mynd rhagddo ar adeg yr arolygiad ac roedd disgwyl iddo gael ei gwblhau yn hydref 2007. Roedd yr adolygiad yn nodi'r heriau parhaus y mae'n rhaid eu hwynebu wrth ddarparu gwasanaethau i breswylwyr, ac roedd y Gymdeithas yn bwriadu datblygu cynlluniau gweithredu penodol ar gyfer cynlluniau i fynd i'r afael â'r heriau hyn. Yn benodol, roedd yr adolygiad gwerth gorau wedi nodi'r canlynol:

- Am fod y Grant Cefnogi Pobl ar gyfer ei gwasanaethau tai gwarchod wedi'i bennu ar sail hanesyddol, nid oedd yn cyd-fynd â lefel yr angen presennol a nodwyd gan y Gymdeithas ac roedd y diffyg ariannol o tua £130,000 yn cael ei dalu gan y Gymdeithas yn uniongyrchol.
- Galw uchel parhaus am adnoddau a gwasanaethau. Er enghraifft, dywedodd 81 y cant o ymatebwyr fod ganddynt anabledd neu anhwylder meddygol, dywedodd 30 y cant bod arnynt angen cymorth i barhau i fyw yn eu cartrefi a dywedodd 56 y cant y byddai arnynt angen mwy o gymorth yn ystod y 10 mlynedd nesaf i barhau i fod yn annibynnol.

135. Nodwyd anghenion cymorth posibl ymgeiswyr am dai cyffredinol gan gynghorwyr gwasanaeth cwsmeriaid ar sail gwybodaeth a ddarparwyd yn y cais, a chyfeiriwyd yr achosion hyn at swyddogion gosod a swyddogion tai fel y gallant fynd i'r afael â hwy. Un o'r grwpiau ailgartrefu oedd y Grŵp Tai â Chymorth oedd â tharged o gyflawni 2.5 y cant o'r holl osodiadau. Roedd y grŵp hwn yn cynnwys ymgeiswyr yr oedd arnynt angen cymorth i gynnal eu tenantiaeth. Roedd y Gymdeithas wedi gosod 1.19 y cant o eiddo gwag i'r grŵp hwn rhwng mis Ionawr a mis Mehefin 2007. Roedd disgwyl i swyddogion tai nodi anghenion cymorth posibl a chydweithio â rheolwyr tai i sicrhau y byddai cymorth ar gael i ymgeiswyr pe bai cynnig yn cael ei wneud.

136. Roedd y Gymdeithas yn darparu 173 o welyau mewn tai â chymorth mewn 37 cynllun yn ardaloedd awdurdod lleol Pen-y-bont ar Ogwr, Caerdydd, Sir y Fflint, Merthyr Tudful a Phowys. Roedd hyn yn cynnwys 18 cynllun ar gyfer pobl ag anawsterau dysgu, saith ar gyfer menywod a oedd yn dianc rhag trais yn y cartref, pump ar gyfer pobl ddigartref neu bobl a allai fod yn ddigartref, tri ar gyfer cyn-droseddwyr, dau ar gyfer pobl â phroblemau iechyd meddwl ac un prosiect ar gyfer pobl ifanc sengl sy'n ddigartref. Roedd gan y Gymdeithas gytundebau rheoli ar waith ar gyfer y gwasanaethau hyn.

137. Roedd y cytundebau hyn yn cael eu hadolygu'n flynyddol yn gyffredinol, ond roedd diffygion gweinyddol a'r ffaith bod cyfarfodydd yn cael eu cynnal yn llai aml yn golygu nad oedd y Gymdeithas yn sicrhau'n systematig bod preswylwyr y cynlluniau penodol hyn yn defnyddio gwasanaethau priodol. Nododd ein hasesiad o'r cytundebau rheoli nad oedd 19 y cant o'r cytundebau wedi'u llofnodi a/neu'u dyddio. Roedd pedwar deg wyth y cant o'r cytundebau yn 10 oed neu'n hŷn ac nid oeddent wedi'u hadolygu ers i'r rhaglen Cefnogi Pobl gael ei chyflwyno, ac roedd 14 y cant heb gael eu hadolygu ers 2005. Roedd rhyw 29 y cant heb gael cyfarfodydd bob chwe mis er bod y cytundebau'n nodi y byddai cyfarfodydd o'r fath yn cael eu cynnal. Lle'r oedd adolygiadau wedi'u cynnal i fonitro gwasanaeth, gwelwyd defnydd anghyson o ffurflenni safonol. Fel rhan o'r broses adolygu, roedd y Gymdeithas yn dosbarthu holiaduron bodlonrwydd tenantiaid i breswylwyr eu llenwi, ac roedd yn defnyddio'r canfyddiadau wrth adolygu gwasanaethau'n ffurfiol. Cydnabu'r Gymdeithas fod angen iddi wella ei threfniadau rheoli presennol

ac roedd yn gweithio gydag ymgynghorwyr i adolygu a datblygu cytundebau enghreifftiol. Hefyd, roedd y Gymdeithas yn bwriadu cyflwyno gwaith profi realiti cadarnach mewn perthynas â rheoli gwasanaethau asiantau, gan fod y wybodaeth bresennol yn dod i law yn bennaf gan ei phartneriaid a pheth gwaith arolwg â phreswylwyr.

138. Y Gymdeithas oedd y darparwr achrededig ar gyfer 5 prosiect ac fe'i hachredwyd yn 2002. Ar adeg yr arolygiad, roedd yn gweithio gyda'r sefydliadau a oedd yn gweithredu fel asiantau rheoli i'r prosiectau hyn er mwyn eu helpu i gael eu hachredu eu hunain.

139. Roedd y Gymdeithas yn gweithio gydag asiantaethau partner i sicrhau cymorth fel y bo'r angen ar gyfer ei thenantiaid, ond nid oedd ganddi drefniadau cadarn i sicrhau mynediad i wasanaethau priodol. Ar y cyfan, trefniadau anffurfiol oedd ar gael a dim ond un cytundeb ffurfiol oedd ar waith yng Nghaerdydd. Ar adeg yr arolygiad, gwyddai'r Gymdeithas fod 39 o'i thenantiaid yn cael cymorth fel y bo'r angen. Roedd 30 o'r rhain yn byw yng Nghaerdydd ac roedd y naw arall yn byw mewn ardaloedd eraill yng Nghymru. Roedd y Gymdeithas yn defnyddio ffurflen asesu anghenion cymorth i dynnu sylw at alw posibl am gymorth. Fodd bynnag, nid oedd lefel y galw am gymorth fel y bo'r angen yn cael ei chofnodi ar draws y Gymdeithas, ac nid oedd gan y Gymdeithas gofrestr o bobl yr oedd angen cymorth arnynt neu bolisïau y gellid eu defnyddio i bennu pwy ddylai gael blaenoriaeth wrth ddyrannu eiddo gwag. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu Cyfeirlyfr Cymorth at ddefnydd y staff ond nid oedd yn darparu llenyddiaeth gyhoeddus na gwybodaeth i breswylwyr am sut i ddefnyddio gwasanaethau cymorth fel y bo'r angen.

Roedd teilwra'r broses o ddarparu gwasanaeth yn fwy amlwg ar gyfer pobl hŷn ac er ei bod yn gallu teilwra ei dull o ddarparu gwasanaeth os oedd yn gwybod am anghenion penodol, roedd y Gymdeithas yn datblygu ei sylfaen wybodaeth i'w galluogi i fynd ati'n fwy effeithiol i gynllunio'r broses o ddarparu gwasanaethau sydd wedi'u teilwra i ddiwallu anghenion penodol tenantiaid

140. Er bod gan y Gymdeithas wybodaeth gyfyngedig am ei thenantiaid mewn tai anghenion cyffredinol, roedd wedi cychwyn arolwg i wella lefel y wybodaeth oedd ar gael gan osod targed i gael gwybodaeth mewn perthynas â 30 y cant o denantiaid erbyn diwedd y flwyddyn. Roedd y lefel isel o wybodaeth gyfredol yn golygu nad oedd gan y Gymdeithas drosolwg o'r graddau yr oedd angen addasu'r broses o ddarparu gwasanaeth, ond gellid nodi rhai enghreifftiau o deilwra dulliau darparu gwasanaeth i breswylwyr tai gwarchod.

141. Roedd gan y Gymdeithas amrywiaeth o bolisïau a gynlluniwyd i deilwra gwasanaethau ar gyfer pobl sy'n agored i niwed. Ymhlith y rhain roedd 'Amddiffyn Oedolion sy'n Agored i Niwed', a oedd yn rhoi blaenoriaeth o dan brosesau dyrannu i helpu i drosglwyddo preswylwyr presennol mewn cynlluniau gwarchod i eiddo gwag o fewn y cynllun fel blaenoriaeth, a pholisi ar Ymatebion Atgyweirio Gwell a Phreswylwyr sy'n Agored i Niwed.

142. Roedd y Gymdeithas wedi llunio taflenni ar y gwasanaeth larwm cymunedol a thai gwarchod, ac roedd y rhain i'w gweld ar y wefan. Roedd y Gymdeithas wedi llunio pecynnau croeso penodol ar gyfer pob un o'i chynlluniau tai gwarchod, ac roedd y rhain yn cynnwys gwybodaeth am y staff a oedd yn darparu gwasanaethau i breswylwyr, cyfleusterau a oedd yn benodol i'r cynlluniau, manylion cyswllt a rhifau ffôn defnyddiol. Roedd y Llawlyfr i Breswylwyr yn cynnwys peth gwybodaeth am sut i gael cymorth ond ni ddarparwyd gwybodaeth gyhoeddus benodol am wasanaethau cymorth fel y bo'r angen na gwasanaethau i breswylwyr mewn tai â chymorth, ac eithrio cynlluniau anabledd dysgu.

143. Un o dargedau allweddol y Gymdeithas ar gyfer 2007 oedd datblygu fframwaith cynaliadwyedd tenantiaeth. Gwelwyd bod y fframwaith hwn yng nghamau cynnar ei ddatblygiad ac er bod disgwyl iddo gael ei gwblhau erbyn diwedd 2007, ychydig iawn o gynnydd a oedd wedi'i wneud ar adeg yr arolygiad.

144. Mabwysiadodd y Gymdeithas bolisi gweithwyr unigol ym mis Mehefin 2006 ac roedd wedi cyflwyno system nodi risg yn ddiweddar ar ei system rheoli tai gyfrifiadurol ar gyfer preswylwyr a allai fod yn ymosodol. Ar adeg yr arolygiad, dim ond dau berson oedd wedi'u cofrestru ar y system hon. Roedd y system yn defnyddio sgôr i bennu lefel y risg – uchel iawn/uchel/canolig ac isel – ac roedd yn rhaid cael cymeradwyaeth cyn y gellid nodi bod achosion yn beryglus o bosibl.

Tai ar gyfer pobl ag anghenion cymorth

A15 I ddarparu gwasanaethau effeithiol ar gyfer pobl ag anghenion cymorth dylai'r Gymdeithas:

- sicrhau bod gosodiadau ar gyfer pobl ag anghenion cymorth yn bodloni'r targedau a fabwysiadwyd;
- gwella'r modd y mae'n rheoli ei phrosiectau tai â chymorth trwy gyflwyno cytundebau rheoli effeithiol a systemau i reoli'r modd y cânt eu cyflwyno;
- cyflwyno cytundebau effeithiol 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;
- rhoi gwybodaeth briodol i breswylwyr am gymorth fel y bo'r angen a pholisïau'r Gymdeithas yn y maes hwn er mwyn galluogi defnyddwyr gwasanaeth i fanteisio ar wasanaethau;
- sefydlu systemau effeithlon i nodi a chofnodi anghenion cymorth ar gyfer ymgeiswyr a thenantiaid.

Roedd y Gymdeithas yn 'dangos gallu corfforaethol a strategol cryf'

145. Roedd gan y Gymdeithas gyfeiriad strategol clir a system cynllunio gweithredol effeithiol i helpu i gyflawni targedau.

146. Roedd gan y Gymdeithas gyfeiriad strategol clir i fod yn 'ddewis cyntaf ar gyfer cartrefi a gwasanaethau yng Nghymru' fel y nodwyd yn ei Chynllun Busnes 2007-2011. Roedd gan y Gymdeithas dri nod corfforaethol a oedd yn cael eu cefnogi a'u hategu gan gyfres o amcanion a oedd yn adlewyrchu blaenoriaethau'r Gymdeithas dros y pum mlynedd nesaf. Adlewyrchwyd y 24 targed unigol hyn yng Ngherdyn Sgorio Cytbwys y Gymdeithas o dan yr amcanion corfforaethol canlynol:
    - darparu llety o ansawdd;
    - bod yn landlord ardderchog;
    - cefnogi a datblygu cymunedau lleol;
    - corfforaethol (camau gweithredu sy'n ofynnol i helpu i gyflawni'r tri amcan craidd).

147. Roedd y Gymdeithas wedi ymgysylltu â'i staff, y Bwrdd a thenantiaid drwy'r Fforwm Preswylwyr, wrth ddatblygu ei blaenoriaethau corfforaethol. Cynhaliodd arolwg o randdeiliaid yn 2006 ac ysgrifennodd at ei holl bartneriaid awdurdod lleol yn gofyn iddynt am adborth ynghylch ei pherfformiad yn erbyn strategaethau a chynlluniau'r awdurdodau. Prin oedd yr ymateb i'r arolwg hwn, gyda dim ond dau ymateb wedi dod i law ar adeg yr arolygiad. Roedd y Gymdeithas yn bwriadu cynnal ymarfer ymgysylltu manylach â rhanddeiliaid yn 2007.

148. Roedd y Gymdeithas wedi datblygu Cynllun Gweithredol manwl a oedd wedi'i rannu'n gynlluniau adrannol er mwyn monitro'r gwaith o gyflawni targedau allweddol, gan gynnwys y Cynllun Corfforaethol. Fodd bynnag, nid oedd camau gweithredu o un strategaeth allweddol – sef targedau Cynllun yr Iaith Gymraeg – wedi'u cynnwys yn y cynlluniau adrannol hyn ac nid oedd rhai camau gweithredu yn CAMPUS. Cydgysylltwyd y gwaith o weithredu'r cynlluniau hyn drwy fewnrwyd y Gymdeithas.

Arfer da – cynllunio gweithredol ar y fewnrwyd
Roedd Cynllun Gweithredol y Gymdeithas ar ei mewnrwyd i'r holl staff ei weld. Roedd y broses o gymryd camau gweithredu yn cael ei holrhain gan ddefnyddio system o godau lliw a oedd yn nodi cynnydd yn erbyn camau gweithredu. Yn sgîl hyn, roedd modd olrhain yn hawdd y tasgau a gwblhawyd, y rhai a oedd yn gwneud cynnydd a'r rhai yr oedd angen eu cywiro. Roedd y Cynllun Gweithredol yn cael ei ddiweddaru'n fisol gan y swyddogion â chyfrifoldeb am gamau unigol a gellid llunio adroddiadau yn ôl maes gwasanaeth, swyddog neu statws presennol. Roedd system nodi awtomataidd ar waith hefyd i ddynodi pryd yr oedd angen cyflawni targedau neu achosion lle nad oedd targedau wedi'u cyflawni'n brydlon.

149. Dangosodd ein hadolygiad o adolygiadau rheoli perfformiad fod amcanion staff wedi'u gosod a oedd yn cysylltu â blaenoriaethau'r Cerdyn Sgorio Cytbwys a chynlluniau adrannol. Fodd bynnag, nid oedd y cysylltiad rhwng targedau unigol ac amcanion corfforaethol y Gymdeithas yn amlwg bob amser.

Roedd gan y Gymdeithas fframwaith rheoli perfformiad ac roedd adroddiadau a gwerthusiadau rheolaidd yn cael eu llunio mewn perthynas â pherfformiad. Roedd perfformiad yn gwella mewn rhai meysydd ond nid oedd targedau allweddol yn cael eu cyrraedd bob amser

150. Roedd gan y Gymdeithas fframwaith rheoli perfformiad, a sefydlodd Grŵp Perfformiad yn 2007 a oedd yn cael ei gadeirio gan y Prif Weithredwr. Y grŵp hwn oedd yn gyfrifol am oruchwylio'r broses o reoli perfformiad. Roedd y Gymdeithas yn adrodd ynghylch perfformiad o fewn adrannau, yr Uwch Dîm Rheoli a'r Bwrdd ar gylchoedd y cytunwyd arnynt. Roedd yn adrodd yn erbyn cyfres o ddangosyddion perfformiad cenedlaethol a 37 dangosydd perfformiad lleol sy'n hanfodol i fusnes. Defnyddiwyd y mesurau hyn i farnu a oedd y Gymdeithas yn bodloni amcanion y Cerdyn Sgorio Cytbwys ac, felly, ei Chynllun Busnes.

151. Gosodwyd y rhan fwyaf o'r targedau perfformiad gan y Bwrdd, yn enwedig y rhai yr ystyrir eu bod yn bwysig i'r Gymdeithas neu'n effeithio arni ar unrhyw adeg benodol, ac roedd y Bwrdd yn monitro'r rhain yn chwarterol. Roedd Grŵp Perfformiad y Gymdeithas yn gyfrifol am fonitro targedau ar bob Dangosydd Perfformiad. Roedd y Gymdeithas wedi cymryd y cam cadarnhaol o ddefnyddio 'Cerdyn Sgorio Cytbwys' i sefydlu fframwaith er mwyn sicrhau ei bod yn ystyried amrywiaeth eang o fesurau wrth asesu ei pherfformiad. Cydnabu'r Gymdeithas nad oedd yn bosibl pennu dangosyddion meintiol neu fesuradwy ar gyfer pob un o amcanion y Cerdyn Sgorio Cytbwys ac roedd yn bwriadu adolygu'r amrywiaeth o fesurau sydd ar waith ar hyn o bryd.

152. Roedd y Gymdeithas wedi gosod tri tharged penodol ar y Cerdyn Sgorio Cytbwys i gyflawni perfformiad chwartel cyntaf ar gyfer rheoli eiddo gwag, perfformiad trydydd chwartel ar gyfer ôl-ddyledion rhent, perfformiad trydydd chwartel ar gyfer atgyweiriadau ar fyrder a pherfformiad trydydd chwartel ar gyfer atgyweiriadau nad ydynt ar fyrder. Ac eithrio rhai dangosyddion o ran ôl-ddyledion rhent, nid oedd y Gymdeithas wedi cyflawni'r targedau hyn ar gyfer 2005/2006. Fodd bynnag, ar adeg yr arolygiad, roedd perfformiad canol blwyddyn y Gymdeithas yn erbyn targedau Cerdyn Sgorio Cytbwys 2007 yn dangos ei bod yn debyg o gyflawni 23 o'r 24 targed.

153. Dengys perfformiad y Gymdeithas yn erbyn y dangosyddion perfformiad cenedlaethol diweddaraf a gyhoeddwyd fod perfformiad wedi gwella rhwng 2005/2006 a 2006/2007. Yn 2004/2005, roedd y Gymdeithas yn yr ail chwartel ar gyfer tri dangosydd, y trydydd chwartel ar gyfer pum dangosydd a'r pedwerydd chwartel ar gyfer wyth dangosydd. Roedd y sefyllfa wedi newid yn 2005/2006 gyda pherfformiad y Gymdeithas yn perthyn i'r ail chwartel ar gyfer dau ddangosydd, y trydydd chwartel ar gyfer chwe dangosydd, a'r pedwerydd chwartel ar gyfer wyth dangosydd. Erbyn 2006/2007 roedd y Gymdeithas wedi symud i'r ail chwartel ar gyfer pob dangosydd ar wahân i dri – y rhai a oedd yn ymwneud â dileu ôl-ddyledion cyn-denantiaid, nifer y diwrnodau a gymerir ar gyfartaledd i ailosod unedau a nifer y diwrnodau a gymerir ar gyfartaledd i wneud gwaith atgyweirio ar fyrder.

154. Roedd y Gymdeithas yn cymryd rhan yn HouseMark a chlybiau meincnodi eraill, ac roedd wedi defnyddio gwybodaeth a gynhyrchwyd i helpu i adolygu a rheoli perfformiad.

Roedd y Gymdeithas yn datblygu ymhellach ei dull gweithredu mewn perthynas â gwelliant parhaus

155. Roedd y Gymdeithas wedi ymgymryd â rhaglen bum mlynedd o adolygiadau gwerth gorau a ddatblygwyd mewn ymgynghoriad â'i Phanel Preswylwyr ac roedd yr adolygiadau hyn i gyd, ac eithrio'r adolygiad o dai gwarchod, wedi'u cwblhau ar adeg yr arolygiad. Roedd y rhaglen hon wedi ymdrin â phob un o wasanaethau allweddol y Gymdeithas ac eithrio tai â chymorth. Cynhaliwyd yr holl adolygiadau gan ddefnyddio Pecyn Cymorth Gwerth Gorau'r Gymdeithas a oedd yn nodi fframwaith methodoleg safonol ac yn cynnwys elfennau o ymgynghori, herio, cymharu ac asesu cystadleurwydd. Darparwyd gwybodaeth i denantiaid trwy gynlluniau perfformiad gwerth gorau cyhoeddedig a thrwy roi'r manylion diweddaraf yng nghylchlythyr y Gymdeithas.

156. Nododd y Gymdeithas feysydd i'w gwella drwy ei chylch cynllunio gwasanaeth. Sefydlodd y Gymdeithas nifer o grwpiau gorchwyl a gorffen ar gyfer y meysydd adolygu a nodwyd, er enghraifft, y Grŵp Rheoli Asedau a'r Grŵp Ffocws Eiddo Gwag, er mwyn hybu'r broses o wella gwasanaeth. Er bod y Fforwm Preswylwyr a'r arolwg o breswylwyr yn rhoi cyfle i breswylwyr gyfrannu at y broses cynllunio gwasanaeth a oedd yn nodi blaenoriaethau ar gyfer adolygu a bod canlyniadau'r arolygon o breswylwyr yn ffactor allweddol wrth benderfynu pa feysydd yr oedd angen eu hadolygu, ychydig iawn o ran yr oedd preswylwyr yn ei chwarae yn y grwpiau gorchwyl a gorffen a oedd yn datblygu'r adolygiadau hyn. Roedd barn rhanddeiliaid yn cael ei chynnwys drwy ymgorffori canfyddiadau arolwg diweddar y Gymdeithas o randdeiliaid.

157. Ar ôl gorffen ei rhaglen bum mlynedd o adolygiadau gwerth gorau, penderfynodd y Gymdeithas fabwysiadu meddylfryd systemau er mwyn sicrhau gwelliant parhaus. Roedd hyn yn gynnar yn y broses ddatblygu ac roedd y Gymdeithas ar fin dechrau ar ei hadolygiad cyntaf o'r gwasanaeth cynnal a chadw. Nid oedd y Gymdeithas wedi datblygu cynigion terfynol eto ar gyfer cynnwys preswylwyr yn y dull gweithredu newydd hwn ond roedd yn rhagweld y byddai preswylwyr yn cael eu cynnwys yn y timau a oedd yn cynnal yr adolygiadau.

158. Roedd hyrwyddo diwylliant parhaus o wella yn bwysig iawn i'r Gymdeithas. Roedd y dull cynllunio gwasanaeth yn gyfrwng i hyrwyddo gwelliant parhaus ymhlith y staff i gyd, ac roedd amrywiaeth o fentrau dros y flwyddyn ddiwethaf wedi hyrwyddo'r arfer o fod yn agored â gwybodaeth ac wedi annog staff i gymryd mwy o ran yn y gwaith o geisio gwella'r gwasanaeth. Roedd ymrwymo i wella'n barhaus a chyflawni nodau yn un o fodiwlau perfformiad y Gymdeithas i'r staff i gyd, ac anogwyd yr holl staff i fynd ati'n rhagweithiol i chwilio am ddulliau neu brosesau gwell er mwyn gwneud newidiadau i wella perfformiad. Roedd pob aelod o staff wedi cael hyfforddiant 'gwneud gwahaniaeth' a gynlluniwyd i rannu ac annog arfer da a gwella gwasanaeth. Roedd lefelau bodlonrwydd staff, fel y tystia canlyniadau'r arolwg staff, wedi cynyddu a chadarnhaodd y cyswllt a gafwyd â'r staff yn ystod yr arolygiad fod ganddynt farn gadarnhaol ar ddull gweithredu'r Gymdeithas. Roedd y Gymdeithas yn gallu dangos ei bod yn dysgu o'i phrofiad ei hun a phrofiadau eraill drwy ddadansoddi llwyddiant a methiant, nodi arfer da a gwneud gwelliannau. Roedd y dull gweithredu hwn yn cael ei fabwysiadu yn ymagwedd y Gymdeithas at nifer o strategaethau newydd megis ei strategaeth eithrio ariannol a budd-daliadau lles, a oedd yn ceisio gwella a chynyddu gwasanaethau dyled i denantiaid. Fel rhan o'i meddylfryd systemau, roedd y Gymdeithas yn bwriadu defnyddio'i hymgynghorydd i edrych yn benodol ar hyrwyddo mwy o newid cadarnhaol mewn diwylliant.

159. Roedd gan y Gymdeithas swyddogaeth archwilio fewnol a oedd yn cynnal adolygiadau fel rhan o raglen dreigl bum mlynedd a oedd yn cael ei diweddaru'n flynyddol. Roedd pob adroddiad archwilio mewnol a chrynodeb archwilio mewnol blynyddol yn cael eu hystyried gan y Pwyllgor Uniondeb ac Archwilio, ac roedd cynlluniau gweithredu'n cael eu cynhyrchu i ddatblygu'r camau yr oedd angen eu cymryd o ganlyniad i'r archwiliadau hynny.

160. Roedd gan y Gymdeithas drefniadau ar waith i nodi risg ac roedd yn cynhyrchu crynodebau risg mewn perthynas â risgiau strategol a gweithredol a oedd yn cael eu diweddaru'n flynyddol gan y Tîm Rheoli a'u hystyried gan y Pwyllgor Uniondeb ac Archwilio. Cyflwynwyd crynodeb o risgiau corfforaethol i'r Bwrdd yn flynyddol.

161. Roedd pob cam gweithredu a oedd yn deillio o adolygiadau gwerth gorau, adolygiadau gwasanaeth, archwiliadau mewnol ac adolygiadau risg yn cael ei gynnwys yng nghynlluniau adrannol a swyddogaethol y Gymdeithas er mwyn sicrhau bod cynnydd a wneir o ran cymryd camau gwella yn cael ei reoli'n effeithiol.

Roedd gan y Gymdeithas hanes o wella'i gwasanaethau i gwsmeriaid

162. Roedd y Gymdeithas yn gallu darparu tystiolaeth i ddangos bod amrywiaeth o welliannau wedi'u gwneud i ansawdd y gwasanaeth a roddir i breswylwyr, er enghraifft, y gwasanaethau a ddarperir gan Ganolfan Gwasanaeth Cwsmeriaid y Gymdeithas, yr amrywiaeth ehangach o wybodaeth a gwasanaeth sydd ar gael drwy wefan y Gwasanaeth, a'r cynnydd ym mhresenoldeb swyddogion tai a swyddogion rheoli asedau ar y safle a'u dull mwy rhagweithiol o weithio.

163. Roedd perfformiad y Gymdeithas yn gwella, ond araf oedd y gwelliant mewn rhai meysydd. Fodd bynnag, roedd y Gymdeithas wedi gwneud gwelliannau sylweddol mewn rhai meysydd, megis nifer y tai gwag a'i pherfformiad o ran gwasanaethu offer nwy.

Roedd gan y Gymdeithas amrywiaeth eang o drefniadau ar waith i sicrhau bod ganddi'r gallu a'r adnoddau i wneud gwelliannau, ond nid oedd yn sicrhau'r arbedion cost disgwyliedig o ran y gyllideb cynnal a chadw yn y byrdymor

164. Roedd newid sylweddol ar droed o fewn y Gymdeithas, ac roedd mentrau diweddar yn cael eu mireinio a'u gwella hefyd, er enghraifft, newid i ddull mwy lleol o ddarparu gwasanaeth. Roedd y newid hwn i gyd yn deillio o nodau lefel uchel y Gymdeithas a nodwyd yn ei Chynllun Corfforaethol a'i Cherdyn Sgorio Cytbwys, ac roedd yn cael ei reoli'n effeithiol drwy ei chynlluniau adrannol a swyddogaethol a'i Grŵp Perfformiad.

165. Roedd y Gymdeithas wedi adolygu ei sefyllfa ariannol hirdymor i fynd i'r afael â'r bwlch rhwng yr incwm a gynhyrchir a'r gwariant sydd ei angen. Roedd y bwlch hwn yn cyfateb i tua £3 miliwn yn 2002 ac fe'i lleihawyd i £0.5 miliwn yn 2006. Roedd y Gymdeithas wedi cymryd amrywiaeth o gamau i gynyddu incwm a lleihau gwariant, megis newid ei dull gweithredu o ran yswiriant, lleihau'r defnydd a wneir o gyfreithwyr mewn achosion llys, newid i statws elusennol a defnyddio ymgynghorwyr arbed costau i'w chynorthwyo â'r broses hon. Wrth ymdrin ag effeithlonrwydd cost, roedd y Gymdeithas wedi ceisio sicrhau nad oedd y gwasanaeth i breswylwyr yn dirywio. Ar gyfer 2007, gosododd y Gymdeithas darged i arbed 10 y cant o gostau cynnal a chadw drwy gydweithio, ond cydnabu yn ystod y flwyddyn na fyddai'n sicrhau'r arbedion hyn yn y tymor byrrach. Roedd y Gymdeithas yn bwriadu datblygu strategaeth effeithlonrwydd corfforaethol yn 2007 i nodi sut y gellid sicrhau amrywiaeth ehangach o arbedion.

166. Roedd gan weithgareddau gwella'r Gymdeithas adnoddau da ac amrywiaeth o staff gwella perfformiad a oedd yn canolbwyntio'n benodol ar gynhyrchu gwybodaeth am berfformiad a helpu i wneud gwelliannau i'r gwasanaeth. Roedd aelodau'r Tîm Gwella Perfformiad yn gyfrifol am helpu i weithredu meddylfryd systemau'r Gymdeithas o ran gwella gwasanaeth ac roeddent yn cael eu hyfforddi i wneud hynny hefyd.

167. Roedd y Gymdeithas wedi ymroi i sicrhau bod staff yn cael yr hyfforddiant, a nodir drwy'r system adolygu rheoli perfformiad, i ganiatáu iddynt ddarparu gwasanaethau'n effeithiol ac yn ddiweddar, roedd y Gymdeithas wedi prynu adnoddau ychwanegol i gefnogi a darparu hyfforddiant drwy Insight, ei gwasanaeth ymgynghori adnoddau dynol. Er enghraifft, roedd y Gymdeithas wedi gweithredu rhaglenni hyfforddi ar ddatblygu arweinyddiaeth ar gyfer uwch reolwyr i sicrhau bod ganddynt y sgiliau i wneud gwelliannau i wasanaethau.

168. Roedd gan y Gymdeithas systemau cyfathrebu effeithiol ar waith drwy sesiynau briffio rheolaidd, cyfarfodydd gwaith tîm ac ardal a thrwy fewnrwyd y staff. Roedd y Gymdeithas wedi sefydlu Grŵp Cysylltiadau o staff yn ddiweddar ar draws y sefydliad i adolygu cysylltiadau presennol ac awgrymu a datblygu gwelliannau.

169. Roedd y Gymdeithas yn gwneud defnydd effeithiol o TG i gefnogi'r gwaith o ddarparu a gwella gwasanaethau. Wrth i'r Gymdeithas newid i wneud gwaith maes, roedd staff wedi cael yr adnoddau angenrheidiol i sicrhau eu bod yn gallu cael gwybodaeth a chymorth mewn lleoliadau pell. Roedd y Gymdeithas yn treialu'r defnydd o offer digidol personol ar gyfer staff a oedd yn gwneud gwaith maes. Roedd y broses o weithredu amryw o becynnau TG yn mynd rhagddi gyda'r nod o ddileu'r angen am gronfeydd data ar wahân a'r cyfleoedd am gamgymeriadau sy'n deillio o hynny. Roedd y Gymdeithas yn bwriadu cynnal adolygiad o sut yr oedd ei system TG yn cael ei defnyddio er mwyn nodi achosion lle gellid ei defnyddio hyd yn oed yn fwy effeithiol.

170. Roedd y Gymdeithas wedi sefydlu amrywiaeth o drefniadau i sicrhau ansawdd cyson o ran gwasanaeth drwy gynhyrchu gwybodaeth reoli am weithgarwch staff, er enghraifft, cofnodion o ymweliadau, gwybodaeth am gyswllt â thenantiaid, nifer yr archwiliadau safle a chyngorfeydd safle a gynhaliwyd, ac roedd y rhain yn cael eu hadolygu'n rheolaidd yn ystod sesiynau un-i-un â rheolwyr.

Sicrhau gwelliant parhaus	
A16	I helpu'r Gymdeithas i gyflawni ei nodau strategol mae angen iddi sicrhau bod targedau staff unigol yn cysylltu ag amcanion corfforaethol y Gymdeithas er mwyn cefnogi'r gwaith o'u cyflawni.

Crynodeb o ddisgwyliadau perthnasol Cod Rheoliadol Llywodraeth Cynulliad Cymru

Agwedd	Crynodeb o ddisgwyliadau'r Cod Rheoliadol
Cydberthynas â phreswylwyr	Annog cyfranogiad preswylwyr (Cod Rheoliadol 2.2.4). Darparu gwybodaeth a chyngor hygyrch, glir a chywir 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, gwrando ar, ac ystyried barn preswylwyr (Cod Rheoliadol 2.2.3).
Cyfle cyfartal	Mynd ati'n weithredol i hybu parch at amrywiaeth a chyfle cyfartal, gweithio i ddileu gwahaniaethu yn eu holl weithgareddau, a hybu cydberthnasau 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, hyd y gellir, fod pobl y mae arnynt angen tai yn ymwybodol o dai'r Gymdeithas a bod ganddynt fynediad da iddynt (Cod Rheoliadol 1.3.1). Gweithio mewn partneriaeth ag awdurdodau lleol perthnasol ar ddyrannu tai (Cod Rheoliadol 1.3.2). Sicrhau bod y rhai a gartrefir yn cael eu dewis yn deg, a dylai geisio cyflawni 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 bod preswylwyr yn cael y math mwyaf diogel o ddeiliadaeth sy'n gydnaws 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 chynnal y gwaith cynnal a chadw a'r gwelliannau angenrheidiol i gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru 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'r holl ddisgwyliadau allweddol yn gyfartal i gwsmeriaid y mae angen cymorth arnynt, gan deilwra'r broses o ddarparu gwasanaethau i ddiwallu eu hanghenion penodol (Cod Rheoliadol 1.6.2).

Y ddau gwestiwn a'r derminoleg a ddefnyddiwyd

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 perfformiad yn bodloni'r safon y byddech yn ei disgwyl gan gymdeithas sy'n gweithio o fewn 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, cyffredin yw perfformiad y Gymdeithas o'i gymharu â chymdeithasau eraill. 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. Ar ben hynny, ceir rhaglen systematig o adolygiadau trawsbynciol sy'n gwneud gwelliannau i wasanaethau ac sydd hefyd yn cael eu llywio gan nodau strategol lefel uchel y Gymdeithas, ac mae gwaith monitro a mesur clir yn mynd rhagddo yn erbyn y nodau hyn.
Yn codi safonau o ran darparu gwasanaethau	Mae'r Gymdeithas yn defnyddio prosesau ffurfiol, cyfranogiad a gwaith ymgynghori, hyfforddiant ym maes gwelliant parhaus sylfaenol, systemau gwobrwyo ac adnabod, 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.

Dyfarniad	Disgrifiad
Yn dangos gwendidau o ran prosesau a pherfformiad	Er bod rhai gwelliannau i wasanaethau yn amlwg, mae'r rhain yn deillio o fentrau unwaith ac am byth (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 codi 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 argymhellion yr arolygiad

Cydberthynas â phreswylwyr	
A1	I annog preswylwyr i gymryd rhan mae angen i'r Gymdeithas: • ddatblygu dulliau gweithredu wedi'u teilwra ar gyfer cynnwys preswylwyr mewn tai â chymorth; • datblygu rhagor o amcanion penodol a thargedau meintiol ac ansoddol fel rhan o'r strategaeth leol newydd ar gyfranogiad tenantiaid; • cynnal gwerthusiadau rheolaidd, systematig a chyffredinol o'r amrywiaeth lawn o weithgareddau ar gyfer cynnwys preswylwyr.
A2	I wella ansawdd ac amrywiaeth y wybodaeth a ddarperir i breswylwyr dylai'r Gymdeithas gynhyrchu a sicrhau bod gwybodaeth briodol ar gael am ei gwasanaethau tai â chymorth.
A3	I ymateb yn effeithiol i adborth y preswylwyr mae angen i'r Gymdeithas: • roi adborth yn gyson ynghylch canlyniad arolygon a gwaith ymgynghori a'r camau sydd wedi'u cymryd i fynd i'r afael â blaenoriaethau'r preswylwyr; • rheoli gweithgareddau yn y dyfodol i gynnal arolygon o breswylwyr er mwyn sicrhau bod canfyddiadau cyson o ansawdd yn cael eu cynhyrchu i ategu gwelliannau.
Cyfle cyfartal	
A4	I hybu cyfle cyfartal yn effeithiol yn ei gwasanaeth dylai'r Gymdeithas: • sicrhau bod gwybodaeth gyhoeddedig ar gael mewn amrywiaeth o fformatau i alluogi defnyddwyr gwasanaeth i fanteisio ar wasanaethau; • cwblhau ei phrosiect Proffilio Preswylwyr er mwyn casglu gwybodaeth fanwl fel y gellir teilwra gwasanaethau; • sefydlu systemau cynhwysfawr i fonitro gwasanaethau, sy'n gyson â gofynion Cod Ymarfer y Comisiwn Cydraddoldeb Hiliol mewn Tai Rhent.
A5	Mae angen i'r Gymdeithas sicrhau ei bod yn cyflawni ymrwymiadau ei Chynllun Iaith Gymraeg er mwyn galluogi defnyddwyr gwasanaeth i fanteisio ar wasanaethau yn Gymraeg.
Darparu	
A6	I wneud gwaith datblygu cymunedol effeithiol mae angen i'r Gymdeithas ddatblygu Strategaeth Datblygu Cymunedol i'w defnyddio fel fframwaith ar gyfer nodi a gwerthuso'i gweithgareddau ac adrodd ynghylch canlyniadau ei gwaith er mwyn sicrhau bod amcanion bwriadedig yn cael eu cyflawni.
Rhenti	
A7	Mae angen i'r Gymdeithas sicrhau bod ganddi systemau effeithiol ar waith i leihau dyledion preswylwyr a sefydlu amrywiaeth o fesurau i werthuso canlyniad ei gwaith atal dyledion.

Gosod tai	
A8	I wella'r modd y mae'n rheoli cartrefi gwag mae angen i'r Gymdeithas: • sicrhau bod mwy o denantiaid sy'n gadael eiddo yn manteisio ar y cynllun cymhelliant 'Leave it Clean'; • adolygu ei safonau gwasanaeth cyhoeddedig 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.
A9	Mae angen i'r Gymdeithas sicrhau bod y cynllun HOMES4U yn cynnwys gwybodaeth am rôl y Gymdeithas er mwyn sicrhau bod pobl sy'n chwilio am dai yn gallu cael mynediad i lety'r Gymdeithas.
A10	Mae angen i'r Gymdeithas adolygu ei chytundebau enwebu er mwyn sicrhau ei bod yn bodloni gofynion tai'r awdurdodau lleol yn yr ardaloedd amrywiol y mae'n gweithredu ynddynt.
A11	I wneud yn siŵr bod pobl ag anghenion tai yn cael llety mae angen i'r Gymdeithas: • sicrhau bod pob gwybodaeth gyhoeddus a gweithdrefnol yn gyson ac yn ddigon manwl i alluogi'r rhai sy'n chwilio am lety i gael manylion am y broses osod, eithrio ac apelio er mwyn eu galluogi i arfer eu hawliau; • sicrhau bod targedau'r Gymdeithas o ran gosodiadau yn cael eu cyflawni.
Rheoli	
A12	Mae angen i'r Gymdeithas werthuso'i defnydd o denantiaethau rhagarweiniol i sicrhau ei bod yn cyflawni canlyniadau effeithiol wrth reoli ei thai.
Cynnal a chadw	
A13	I gyflwyno gwasanaeth atgyweirio ymatebol effeithiol mae angen i'r Gymdeithas: • ddatblygu a chyflwyno system gynhwysfawr ar gyfer ei chontractwyr mewn perthynas â threfnu apwyntiadau o ran gwaith atgyweirio; • sicrhau bod systemau effeithiol ar waith i reoli perfformiad contractwyr gan gynnwys systemau effeithiol i reoli gwaith a ganslwyd a gwaith a adawyd, ôl-arolygiadau, rheoli ansawdd, amrywiadau mewn archebion am waith atgyweirio, a gwerth am arian a gwerth costau ar waith atgyweirio.
A14	I'w helpu i fodloni Safon Ansawdd Tai Cymru mae angen i'r Gymdeithas: • ymgynghori ymhellach â'i phreswylwyr i bennu'r blaenoriaethau ansoddol ar gyfer Safon Ansawdd Tai Cymru; • ymgynghori â thenantiaid ynghylch drafft llawn ei rhaglen fuddsoddi i fodloni a chynnal Safon Ansawdd Tai Cymru a chyhoeddi ei blaenraglen gyflawn i'r preswylwyr i gyd; • cwblhau asesiad arolygu manwl o stoc fel ei bod yn cael gwybodaeth fanwl a chywir am gyflwr y stoc i ategu ei chynlluniau ar gyfer buddsoddi yn y stoc; • sicrhau bod digon o adnoddau ar gael i dalu'r costau diwygiedig o fodloni'r safon yn dilyn yr asesiad o gyflwr y stoc; • gwerthuso buddsoddiad yn ffurfiol er mwyn sicrhau bod y gwariant rhagamcanol yn bodloni'r safon erbyn 2012.

Tai ar gyfer pobl ag anghenion cymorth
A15 I ddarparu gwasanaethau effeithiol ar gyfer pobl ag anghenion cymorth dylai'r Gymdeithas: • sicrhau bod gosodiadau ar gyfer pobl ag anghenion cymorth yn bodloni'r targedau a fabwysiadwyd; • gwella'r modd y mae'n rheoli ei phrosiectau tai â chymorth trwy gyflwyno cytundebau rheoli effeithiol a systemau i reoli'r modd y cânt eu cyflwyno; • cyflwyno cytundebau effeithiol 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; • rhoi gwybodaeth briodol i breswylwyr am gymorth fel y bo'r angen a pholisïau'r Gymdeithas yn y maes hwn er mwyn galluogi defnyddwyr gwasanaeth i fanteisio ar wasanaethau; • sefydlu systemau effeithlon i nodi a chofnodi anghenion cymorth ar gyfer ymgesiwyr a thenantiaid.
Sicrhau gwelliant parhaus
A16 I helpu'r Gymdeithas i gyflawni ei nodau strategol mae angen iddi sicrhau bod targedau staff unigol yn cysylltu ag amcanion corfforaethol y Gymdeithas er mwyn cefnogi'r gwaith o'u cyflawni.

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