WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Safbwynt Defnyddwyr Gwasanaethau – Safon Ansawdd Tai Cymru – **Cyngor Sir Ynys Môn**

Blwyddyn archwilio: 2017-18

Dyddiad cyhoeddi: Awst 2018

Cyfeirnod y ddogfen: 689A2018-19

Paratowyd y gwaith hwn yn rhan o waith a berfformiwyd yn unol â swyddogaethau statudol. Nid yw’r Archwilydd Cyffredinol na staff Swyddfa Archwilio Cymru yn derbyn unrhyw gyfrifoldeb o ran unrhyw aelod, cyfarwyddwr, swyddog neu gyflogai arall yn eu rhinwedd unigol, neu 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, gan gynnwys ymgynghori â thrydydd partïon perthnasol. Mewn cysylltiad â’r ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru yn drydydd partïon perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â datgelu neu ailddefnyddio’r ddogfen hon i Swyddfa Archwilio Cymru yn info.officer@audit.wales.

We welcome correspondence and telephone calls in Welsh and English. Corresponding in Welsh will not lead to delay. Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg. Ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi.

This document is also available in English. Mae’r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg.

Roedd y tîm a gyflawnodd y gwaith yn cynnwys Charlotte Owen, Andy Bruce, Gwilym Bury a Jeremy Evans dan gyfarwyddyd Huw Rees.

Cynnwys

Roedd y rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor y gwnaethom ni siarad â nhw yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth, ond maen nhw wedi'u cynnwys yn llai mewn cynllunio'r gwasanaeth nag o'r blaen, ac nid yw'r Cyngor bob amser wedi gwerthuso effaith newidiadau i'r gwasanaeth.

Adroddiad cryno

Cynigion ar gyfer gwella 6

Adroddiad manwl

Ar y cyfan, canfuom fod y rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor y gwnaethom ni siarad â nhw yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth, ond maen nhw wedi'u cynnwys yn llai mewn cynllunio'r gwasanaeth nag o'r blaen, ac nid yw'r Cyngor bob amser wedi gwerthuso effaith newidiadau i'r gwasanaeth 7

Cyn 2015 gwnaeth y Cyngor gynnwys tenantiaid yn effeithiol wrth gynllunio'r gwasanaeth ar SATC, ond maent wedi'u cynnwys yn llai ers hynny 7

Mae'r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth er bod llawer yn pryderu am leithder a llwydni 9

Gall tenantiaid ddefnyddio'r gwasanaethau angenrheidiol ond nid yw'r Cyngor bob amser wedi gwerthuso'r newidiadau y mae wedi'u gwneud i fodelau mynediad a safonau gwasanaethau ar gyfer tai gwarchod 11

Atodiadau

Atodiad 1 – ffeithlun yn crynhoi canfyddiadau allweddol yr arolygon a gynhaliwyd 12

Adroddiad cryno

1 Yn y maes gwasanaeth Tai, yn yr un modd â llawer o feysydd gwasanaeth llywodraeth leol, nid oes gan ddefnyddwyr unrhyw ddewis o ddarparwyr gwasanaethau neu, os oes darparwyr eraill i'w cael, mae eu dewis wedi'i gyfyngu gan gost neu resymau eraill. Yn y sefyllfa hon, mae gallu defnyddwyr gwasanaethau i ddylanwadu ar y gwasanaethau i ddiwallu eu hanghenion yn dibynnu ar gael 'llais' wrth gynllunio'r gwasanaeth.

2 Mae'n arbennig o bwysig i ddefnyddwyr gwasanaethau allu cyfrannu safbwyntiau, profiadau a gobeithion wrth i'r Cyngor benderfynu ar ba wasanaethau i'w lleihau, cynyddu neu newid yn yr amgylchedd sydd ohoni pan fo cyllid dan bwysau. Trwy ystyried llais defnyddwyr, mae gwasanaethau diwygiedig yn fwy tebygol o ddiwallu anghenion pobl a darparu gwerth gwell am arian.

3 Mae Llywodraeth Cymru yn tynnu sylw at bwysigrwydd datblygu partneriaeth â dinasyddion. Ymgysylltu yw un o'r pum ffordd o weithio y mae angen i awdurdodau lleol eu mabwysiadu i fodloni gofynion Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol 2015. Mae ei Phapur Gwyn Diwygio Llywodraeth Leol (Ionawr 2017) yn datgan:

- 'Rydym am ddatblygu perthynas fwy cyfartal gyda dinasyddion. Rôl gwasanaethau cyhoeddus ddylai fod i helpu pobl i fyw bywydau annibynnol a cheisio lleihau'r galw, gan ymyrryd dim ond lle mae hynny'n angenrheidiol a dim ond cyhyd ag sydd angen. O wneud hynny mae'r ffocws yn symud yn anorfod at atal, ac at wasanaeth cyhoeddus sy'n gallu gwneud mwy i helpu pobl i osgoi argyfwng, yn hytrach na chanolbwyntio ar helpu pobl mewn argyfwng. Creu gwasanaethau cyhoeddus darbodus i'r dyfodol yw'r nod.'[1]

4 Yn 2017-18, gwnaeth Swyddfa Archwilio Cymru waith i ddeall 'safbwynt defnyddwyr gwasanaethau' ym mhob cyngor yng Nghymru. Gwnaethom ni ddilyn dull lled debyg ym mhob cyngor, er y gwnaethom ni gytuno ar bwyslais a dull arbennig o wneud y gwaith ym mhob cyngor yn unigol. Yng Nghyngor Sir Ynys Môn (y Cyngor), gwnaethom ni adolygu'r gwasanaeth tai. Yn benodol, ymgysylltiad tenantiaid â chyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC) a faint o ddewis sydd ganddynt yn rhan o hyn, a'u barn ar ansawdd y gwasanaeth y maen nhw'n ei gael gan y Cyngor.

5 Yn 2001, nododd Llywodraeth Cymru ei gweledigaeth hirdymor ar gyfer tai yng Nghymru o'r enw Cartrefi Gwell i Bobl Cymru. Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC) yw safon Llywodraeth Cymru o ansawdd tai. Cyflwynwyd SATC gyntaf yn 2002 a'i nod yw sicrhau bod pob annedd o ansawdd da ac yn addas i anghenion trigolion presennol ac yn y dyfodol. Pennodd Llywodraeth Cymru darged i'r holl landlordiaid cymdeithasol wella'u stoc dai i gyflawni'r SATC cyn gynted â phosibl ond yn sicr erbyn 2020.

6 Penderfynodd y Cyngor yn erbyn trosglwyddo'i stoc dai i gyflawni SATC, oherwydd ei fod yn hyderus y byddai'n cyflawni cydymffurfiaeth erbyn 2013. O ganlyniad i hyn, mae'r Cyngor yn cadw ei stoc dai a'i rôl yn landlord. Mae'n un o 11 o

[1] Llywodraeth Cymru, **Papur Gwyn Diwygio Llywodraeth Leol: Cadernid ac Adnewyddiad**, Ionawr 2017.

gynghorau yng Nghymru i wneud hynny. Adroddodd y Cyngor a phedwar cyngor arall yn unig[2] gydymffurfiaeth o 100% ym mis Mawrth 2016. Mae gan y chwe chyngor arall stoc dai nad yw'n cydymffurfio'n llwyr o hyd.

7 Mae'r Cyngor yn berchen ar ryw 3,792 o eiddo ac roedd 2,715 o'r rhain yn 'cydymffurfio'n llwyr' â'r safon ar 31 Mawrth 2017. Barnwyd bod y 1,077 o eiddo nad oeddent yn cyrraedd y safon yn 'fethiannau derbyniol' yn unol â diffiniad Llywodraeth Cymru yn ei chanllawiau. Mae cydymffurfio'n llwyr yn cyfeirio at anheddau lle cyflawnir SATC ym mhob elfen unigol, ond fe all fod sefyllfaoedd pan nad yw'n bosibl cyflawni'r safon ym mhob elfen unigol. Gall sefyllfaoedd o'r fath gynnwys cost neu amseriad y gwaith, trigolion yn dewis peidio â threfnu bod gwaith yn cael ei wneud neu pan fo cyfyngiadau ffisegol ar y gwaith. Yn y sefyllfaoedd hyn, caiff y landlordiaid cymdeithasol gofnodi un neu fwy o elfennau yn fethiant derbyniol. Pan fo annedd yn cynnwys un neu fwy o fethiannau derbyniol ond â phob elfen arall yn cydymffurfio, mae Llywodraeth Cymru yn pennu bod yr annedd yn cydymffurfio'n amodol ar fethiannau derbyniol. O'r pum cyngor yng Nghymru sydd wedi adrodd eu bod yn cydymffurfio'n llwyr, y Cyngor sydd â'r ganran uchaf o stoc (28%) â methiannau derbyniol.

8 Er nad oeddem yn gallu siarad â phawb, trwy ymgysylltu â sampl o ddefnyddwyr gwasanaethau[3] cawsom well dealltwriaeth o'u safbwyntiau. Hefyd, gwnaethom ni gynnal grŵp ffocws â'r grŵp Llais Tenantiaid a Swyddogion Môn, ac ymweld â'r mwyafrif o ystadau tai y Cyngor. Llywiwyd ein trafodaeth â'r Cyngor gan yr wybodaeth hon, ynghyd â data ynghylch perfformiad a safonau gwasanaeth. Bu hyn yn gymorth i ni ddeall sail resymegol y Cyngor dros ei ddull gweithredu o ran SATC, a sut y mae'r Cyngor yn diwallu ac yn ymateb i anghenion a disgwyliadau defnyddwyr gwasanaethau.

9 Ar y cyfan, canfuom fod y rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor y gwnaethom ni siarad â nhw yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth, ond maen nhw wedi'u cynnwys yn llai mewn cynllunio'r gwasanaeth nag o'r blaen, ac nid yw'r Cyngor bob amser wedi gwerthuso effaith newidiadau i'r gwasanaeth. Daethom i'r casgliad hwn oherwydd:

- cyn 2015 gwnaeth y Cyngor gynnwys tenantiaid yn effeithiol wrth gynllunio'r gwasanaeth ar SATC, ond maent wedi'u cynnwys yn llai ers hynny;
- mae'r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth er bod llawer yn pryderu am leithder a llwydni; a
- gall tenantiaid ddefnyddio'r gwasanaethau angenrheidiol ond nid yw'r Cyngor bob amser wedi gwerthuso'r newidiadau y mae wedi'u gwneud i fodelau mynediad a safonau gwasanaethau ar gyfer tai gwarchod.

[2] Llywodraeth Cymru, **Adroddiad Blynyddol Llywodraeth Cymru ar Safon Ansawdd Tai Cymru**, Hydref 2016.

[3] Gwnaethom ni siarad â sampl o 119 o denantiaid. Gwnaethom ni gynnal arolwg carreg drws, gweler y manylion yn Atodiad 1.

Cynigion ar gyfer gwella

Arddangosyn 1: cynigion ar gyfer gwella

Cynigion ar gyfer Gwella	
C1	Dylai'r Cyngor weithio gyda thenantiaid i adolygu ei ddull o gynorthwyo pobl sy'n cael problemau anweddiad a lleithder.
C2	Dylai'r Cyngor weithio gyda thenantiaid i adolygu effaith hirdymor y penderfyniad i ddirwyn i ben y gwasanaeth warden trigolion ar gyfer ei gynlluniau tai gwarchod.

Adroddiad manwl

Ar y cyfan, canfuom fod y rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor y gwnaethom ni siarad â nhw yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth, ond maen nhw wedi'u cynnwys yn llai wrth gynllunio'r gwasanaeth nag o'r blaen, ac nid yw'r Cyngor bob amser wedi gwerthuso effaith newidiadau ar y gwasanaeth

Cyn 2015, gwnaeth y Cyngor gynnwys tenantiaid yn effeithiol wrth gynllunio'r gwasanaeth ar SATC, ond maent wedi'u cynnwys yn llai ers hynny

10 Ymgysylltodd y Cyngor yn eang â rhanddeiliaid ar ei raglen moderneiddio tai ar gyfer SATC a gwelliannau i ystadau yn y cyfnod rhwng 2008 a 2015. Ceir tystiolaeth hefyd fod y gwasanaeth tai yn addasu ei gynigion mewn ymateb i sylwadau. Er enghraifft, ymgynghorodd y Cyngor ar yr amserlen arfaethedig ar gyfer gwneud gwaith. Defnyddiodd y canlyniadau er mwyn helpu i gynllunio'i waith ar geginau ac ystafelloedd ymolchi cyn gwneud gwaith allanol fel gosod toeon newydd. Rhoddwyd llais sylweddol i denantiaid unigol o ran sut i wneud gwaith SATC yn eu cartrefi a rhoddwyd llawer o ddewis o ran y math o unedau cegin newydd. Yn sgil adborth gan denantiaid yng nghamau cynnar SATC, aeth y Cyngor ati i adolygu ei broses weithredu, gan sicrhau bod mwy o swyddogion yn gweithio mewn cysylltiad â thenantiaid o ddydd i ddydd wrth i'r gwaith gael ei wneud.

11 Yn fwy diweddar, mae'r Cyngor wedi ymgysylltu'n helaeth ar raglen o waith cyfalaf a gynlluniwyd i'r tu allan i lawer o gartrefi, fel toeon newydd a rendro allanol. Mae hyn yn dangos ymgysylltiad helaeth wedi'i gynllunio'n dda â thrigolion cyn, yn ystod ac ar ôl gwneud y gwaith. Roedd yr ymgynghoriad yn cynnwys amrywiaeth o ddulliau i dargedu amrywiaeth eang o bobl, gan gynnwys pobl â nodweddion gwarchodedig a phroblemau mynediad a fyddai wedi'i chael yn anodd mynd i gyfarfodydd cyhoeddus traddodiadol. Oherwydd yr adborth a gafwyd, newidiodd y Cyngor gynllun y gwaith newydd arfaethedig trwy ddefnyddio awgrymiadau gan y cyhoedd i ddatblygu, er enghraifft, fwy o leoedd parcio mewn ardaloedd cymunedol. Mae'r Cyngor yn rhannu canlyniadau ei ymgynghoriadau, ac yn ymateb i'r materion a godwyd, mewn cylchlythyr i denantiaid a ddosberthir i holl gartrefi'r Cyngor.

12 Mae'r Cyngor hefyd yn ymgysylltu â thenantiaid yn barhaus. Datblygwyd Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid Lleol y Cyngor (LTPS 2018 hyd 2023) ar y cyd â thenantiaid, a'i bwriad yw nodi ei ymrwymiad i gyfranogiad tenantiaid. Fe'i cefnogir gan gynllun gweithredu sy'n nodi amserlen a'r canlyniadau a fwriedir. Mae'r Cyngor yn cwrdd yn rheolaidd â thenantiaid trwy grwpiau tenantiaid lleol, ei

fforwm Tai Gwarchod, a grŵp Llais Tenantiaid a Swyddogion Môn (MTOV)[4]. Daw aelodau'r grŵp MTOV yn bennaf o grwpiau lleol, ac mae'n cynnig dull ffurfiol o ymgynghori a chael adborth gan denantiaid. Mae'r gwasanaeth tai hefyd yn cynnal arolwg ymhlith ei ddefnyddwyr bob ychydig o flynyddoedd i gael adborth ar berfformiad, a dirnadaeth o flaenoriaethau tenantiaid. Dangosodd arolwg STAR[5] diwethaf y Cyngor lefelau uchel o foddhad ymhlith tenantiaid ar y cyfan. Mae'r Cyngor yn bwriadu cynnal arolwg STAR newydd yn 2018 er mwyn i'r holl denantiaid roi adborth newydd.

13 Mae gan y staff tai y gwnaethom ni siarad â nhw ddealltwriaeth dda o anghenion tenantiaid. Trwy eu rhyngweithio dyddiol â thenantiaid, mae staff yn cael adborth a barn reolaidd. Mae hyn yn darparu cyfrwng gwybodaeth defnyddiol ac anffurfiol rhwng tenantiaid a'r gwasanaeth. Mae'n ategu'r sylwadau sydd ar gael trwy ffurflenni adborth boddhad ar waith atgyweirio o ddydd i ddydd a'r cyfleuster sylwadau ar-lein ar wefan y Cyngor. Mae staff tai hefyd yn bresennol mewn digwyddiadau ystadau lleol er mwyn hyrwyddo'r gwasanaeth tai a siarad ag aelodau'r cyhoedd. Mae hyn yn cynnwys pobl nad ydynt yn denantiaid, fel perchnogion Hawl i Brynu, sef mwyafrif y bobl sy'n byw ar ystad yn aml.

14 Mae'r graddau ymgysylltu yng ngwaith y Gwasanaeth Tai i gynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth gynllunio a chyflawni'r gwasanaeth wedi lleihau ers 2015. Er enghraifft, roedd y grŵp o denantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw (MTOV) o'r farn nad oedden nhw'n rhan o lunio gwasanaethau fel yr oedden nhw yn flaenorol. Roedd nifer y tenantiaid oedd yn cymryd rhan yn MTOV wedi lleihau ers 2015, ac mae nifer y swyddogion a gyflogwyd i gefnogi grwpiau tenantiaid wedi gostwng o ddau i un yn ystod y flwyddyn ddiwethaf ond, ers i ni ymgymryd â'n gwaith maes, mae'r Cyngor wedi recriwtio swyddog ychwanegol i ddatblygu agenda cyfranogiad tenantiaid.

15 Nid yw'r Cyngor yn monitro canlyniadau cyfranogiad tenantiaid yn drylwyr mwyach. Mae'r Cyngor yn awgrymu y caiff cynllun gweithredu y LTPS ei fonitro (bob chwarter gan y grŵp MTOV ac yn flynyddol gan y Pwyllgor Craffu) a bod y Swyddog Cyfranogiad Tenantiaid yn paratoi adroddiad cynnydd blynyddol. Ni luniwyd adroddiad yn 2016 ond ysgrifennwyd un yn ddiweddar. Nid oedd y cofnodion y gwnaethom ni eu harchwilio yn dangos bod prosesau monitro'r cynllun gweithredu yn ddigon trylwyr ac nid oes llawer o gamau i fynd i'r afael â diffyg cynnydd.

16 Mae'r LTPS yn awgrymu bod y Cyngor wedi gwella'i ddefnydd o dechnoleg i gyfathrebu â thenantiaid (e.e. cyfryngau cymdeithasol / gwell defnydd o'r wefan benodol i drigolion). Fodd bynnag, mae'r arolwg yn adlewyrchu bod angen rhagor o

[4] Ers i ni ymgymryd â'n gwaith maes, mae'r Cyngor wedi ailfrandio MTOV yn 'Grŵp Monitro LTPS'

[5] Mae STAR (Arolwg Boddhad Tenantiaid a Thrigolion) yn holiadur sydd â phwyslais ar ofal cwsmeriaid ac mae'n ymdrin â holl feysydd Gwasanaethau Tai Ynys Môn. Arolwg diwethaf Hydref 2015.

welliannau ac nid yw'r defnydd o TG yn cael ei fonitro ac eithrio ar safleoedd HYB y Cyngor. Mae hefyd yn nodi eu bod yn addasu i anghenion tenantiaid trwy gynnig mwy o weithgareddau cymunedol yn hytrach na chyfarfodydd ffurfiol â thenantiaid – ond mae'r Cyngor yn cydnabod bod angen mwy o weithgareddau anffurfiol.

Mae'r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth er bod llawer yn pryderu am leithder a llwydni

17 Mae rhaglen SATC y Cyngor wedi llwyddo i wella ansawdd tai ac mae gan y Cyngor raglen gyfalaf ar waith ar gyfer y pum mlynedd nesaf. Bwriad hyn yw sicrhau y cynhelir y safon wrth i gydrannau fel ffenestri a thoeon newydd gael eu gosod. Dangosodd ein harolwg â thenantiaid hefyd fod pobl yn fodlon iawn ag ansawdd y gwasanaeth tai:

- mae chwedeg un y cant o'r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw o'r farn bod y Cyngor yn gwrando ar yr hyn sydd ganddyn nhw i'w ddweud am gyflwr eu cartrefi, ac yn gweithredu ar hyn.
- mae wythdeg dau y cant o'r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw o'r farn bod y Cyngor yn gwrando ar yr hyn sydd ganddyn nhw a'u cymdogion i'w ddweud am eu cymdogaeth, ac yn gweithredu ar hyn. Serch hyn, mae lleoedd parcio a ffensys ffiniau yn broblem i rai.
- roedd wythdeg naw y cant o'r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw yn fodlon (ac roedd llawer yn falch iawn) ar ansawdd eu ceginau. Roedd llawer yn canmol y ffordd yr oedd y Cyngor wedi rhoi dewis gwirioneddol iddynt o ran cynllun eu ceginau newydd.
- roedd nawdeg pedwar y cant o'r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw o'r farn bod eu cymdogaeth yn lle da i fyw.

18 Mae'r rhan fwyaf o'r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw yn gwerthfawrogi'r gwasanaeth tai yn fawr iawn a soniodd llawer ohonyn nhw am y lefel uchel o wasanaeth cwsmeriaid gan y rhan fwyaf o'r staff tai. Er bod rhai tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw yn feirniadol o'r gwasanaeth ffôn canolog ar gyfer y Cyngor cyfan i adrodd gwaith atgweirio o ddydd i ddydd, roedden nhw'n ddiolchgar am barhau i gael yr hyn yr oedden nhw'n ei ystyried yn wasanaeth da i wneud gwaith atgyweirio gan staff a gyflogir yn uniongyrchol gan y Cyngor ei hun.

19 Er bod y mwyafrif helaeth o'r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw o'r farn bod eu cartrefi'n ddigon cynnes yn y gaeaf, roedd 12% o'r farn nad oeddent. Yn aml, y rhain oedd y cartrefi oedd yn methu â chyrraedd safon SATC o ran cynhesrwydd (cyfradd SAP o 65[6] neu fwy). Barnodd y Cyngor fod y rhain yn 'fethiannau derbyniol' fel arfer oherwydd bod y tenant wedi gwrthod mynediad i wneud gwaith

[6] SAP 65. 2015. Mae'r SATC yn datgan gweledigaeth Llywodraeth Cymru 'y dylai pob aelwyd... gael y cyfle i fyw mewn cartrefi o ansawdd da sydd wedi eu gwresogi'n ddigonol, yn effeithlon o ran tanwydd ac wedi eu hinswleiddio yn dda'. Y targed o ran sgôr ynni i gydymffurfio â SATC yw sgôr Gweithdrefn Asesu Safonol (SAP) o 65.

SATC yn y gorffennol, neu oherwydd yr ystyriwyd bod cost adfer yn rhy fawr, fel arfer oherwydd nad yw gwres canolog nwy neu olew yn hawdd ei gyflenwi. Yn ystod y blynyddoedd diwethaf mae nifer o gynghorau a Chymdeithasau Tai yng Nghymru wedi buddsoddi mewn amrywiaeth o ddulliau newydd, fel paneli solar ac inswleiddio waliau allanol, er mwyn helpu i oresgyn problemau cartrefi oer. Ar ôl adrodd ar ein gwaith maes, penderfynodd y Cyngor fuddsoddi £1 miliwn ychwanegol y flwyddyn rhwng 2018 a 2020 i fynd i'r afael â chartrefi na wnaethant gyrraedd safon SATC o ran cynhesrwydd.

20 Dangosodd ein harolwg â thenantiaid hefyd fod 37% o'r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw o'r farn bod ganddyn nhw broblemau lleithder ac anweddiad yn eu cartrefi. Mae materion lleithder ac anweddiad yn gymhleth, a heb gynnal arolwg llawn o'r tai ni allwn ddweud pam y mae cynifer o denantiaid wedi nodi'r broblem hon. Fodd bynnag, rydym ni wedi cynnal arolwg tebyg yn ystod y 12 mis diwethaf yn yr 11 o gynghorau a gadwodd eu stoc dai, a hwn yw un o'r canrannau uchaf a gofnodwyd o denantiaid yn sôn am broblemau lleithder ac anweddiad yn eu cartrefi. Yr hyn sy'n dueddol o achosi lleithder ac anweddiad yw:

- pan nad yw pobl yn gwresogi'r holl ystafelloedd yn eu cartrefi'n ddigonol, sy'n arwain fel arfer at leithder ac anweddiad mewn ystafelloedd gwely;
- pobl yn methu ag awyru eu cartrefi'n ddigonol, fel arfer trwy gau tyllau aer a pheidio ag agor ffenestri;
- problemau strwythurol, fel arfer hen haenau gwrth-damp yn methu neu ddŵr yn dod trwy waliau a thoeon; a
- cartrefi wedi'u hinswleiddio'n dda a'u diogelu rhag drafftiau.

Mae landlordiaid cymdeithasol eraill sy'n gwneud gwaith SATC yng Nghymru wedi nodi hefyd fod inswleiddio cartrefi'n well a'u diogelu rhag drafftiau wedi arwain at gynnydd yn y problemau lleithder ac anweddiad. Mae hyn wedi effeithio'n arbennig ar gartrefi mewn lleoliadau mwy agored lle mae mwy o lawiad a gwyntoedd cryfion yn amlach, sy'n arwain at fwy o ddŵr yn dod trwy waliau a thoeon.

21 Mae'r Cyngor yn adolygu ei brosesau ar gyfer ymchwilio i adroddiadau o leithder ac anweddiad ac, yn y dyfodol, bwriedir i syrfewyr gasglu mwy o wybodaeth am leithder mewn cartrefi a chodi ymwybyddiaeth am sut i osgoi a chael gwared ar anweddiad yn ystod fforymau, gweithdai a chynadleddau i denantiaid a thrwy gylchlythyrau i denantiaid.

22 Mae ein trafodaethau â thenantiaid yn awgrymu bod cwynion yn cael eu hymchwilio, er nad yw hyn fel arfer yn arwain at ddatrys y broblem yn foddhaol. Nid yw'n debygol y bydd lefel anfoddhad tenantiaid yn gwella heb ddatrys yr amryw achosion o leithder ac anweddiad yng nghartrefi'r tenantiaid.

Gall tenantiaid ddefnyddio'r gwasanaethau angenrheidiol ond nid yw'r Cyngor bob amser wedi gwerthuso'r newidiadau y mae wedi'u gwneud i fodelau mynediad a safonau gwasanaethau ar gyfer tai gwarchod

23 Roedd y rhan fwyaf o'r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw o'r farn eu bod yn gallu cael gafael ar y gwasanaethau yr oedd eu hangen arnyn nhw, a bod oriau agor y gwasanaeth tai yn gyfleus. Mae gan y Cyngor adran bwrpasol wedi'i llunio'n dda ar ei wefan, ac mae wedi buddsoddi mewn nifer o HYBIAU cymunedol ar hyd a lled yr ynys i roi mynediad i'r rhai nad oes ganddynt gyfrifiaduron gartref. Yn yr adran dai ar wefan y Cyngor ceir ffordd hawdd ei defnyddio i denantiaid roi adborth. Mae gweithdrefn gŵynion y Cyngor hefyd ar gael ar wefan y Cyngor a chaiff canlyniadau eu monitro'n ganolog.

24 Nid yw'r Cyngor bob amser yn gwerthuso newidiadau y mae'n eu gwneud i'r gwasanaethau a ddarperir i denantiaid. Er enghraifft, mae gan y Cyngor amrywiaeth o dargedau perfformiad ar gyfer y gwasanaeth Tai, fel ymateb i geisiadau am waith atgyweirio, ac mae uwch swyddogion a chynghorwyr yn craffu ar y targedau yn rheolaidd. Ond mynegodd rhai o'r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw anfoddhad ynghylch yr amser a gymerodd i adrodd angen am waith atgyweirio dros y ffôn yn y lle cyntaf. Nid yw'n hawdd monitro'r amser y mae'n ei gymryd i denantiaid adrodd angen am waith atgyweirio trwy system ffôn y Cyngor cyfan.

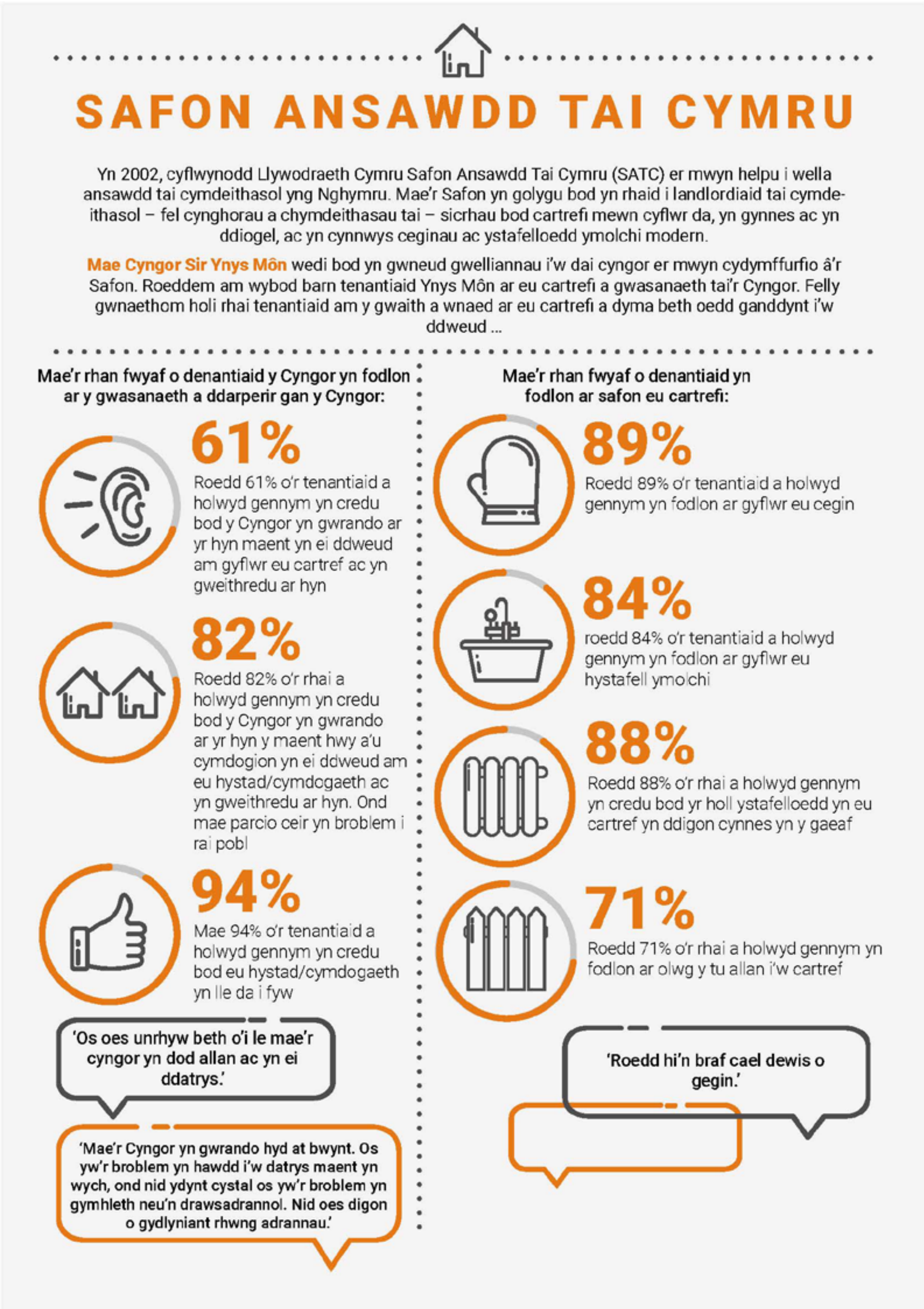
25 Er bod y gwasanaeth tai wedi gweithio gyda MTOV ar amrywiaeth o ffyrdd arloesol o fesur newidiadau i'r gwasanaeth yn y gorffennol (fel trwy arolygwyr tenantiaid) mae'r arfer hwn wedi lleihau. Ar hyn o bryd, mae'r Cyngor yn dibynnu ar ddangosyddion perfformiad allweddol ac arolygon boddhad i werthuso newidiadau i'r gwasanaeth.

26 Nid yw'r gwasanaeth tai wedi cynnal unrhyw ymarfer systematig i werthuso'r effaith hirdymor pan fu newid sylweddol i'r gwasanaeth. Er enghraifft, dywedodd llawer o'r tenantiaid tai gwarchod y gwnaethom ni siarad â nhw eu bod yn gwerthfawrogi'r gwasanaeth tai a'u bod yn hapus yn eu cartrefi. Fodd bynnag, maen nhw o'r farn er eu bod yn cael gwybod am newidiadau, fod lefel y gwasanaeth wedi dirywio ac na wrandewir ar eu barn bob amser. Mae'r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw yn gweld eisiau gwasanaeth y warden pwrpasol ar y safle ac roedd rhai yn teimlo'n unig ac ynysig o ganlyniad i'w ddiddymu. Mewn dau o'r cynlluniau y gwnaethom ni ymweld â nhw, mae'r trefniadau ar gyfer y gwasanaeth larwm tân yn bryder i rai tenantiaid oherwydd byddai wardeniaid yn rhan o'r broses trwy wirio ac ailosod y larymau. Dywedwyd wrthym ei bod yn cymryd dros awr i gontractwyr allanol ailosod larymau weithiau, ac nid oedd neb yn ymdrin â'u pryderon.

Atodiad 1

Ffeithlun yn crynhoi canfyddiadau allweddol yr arolygon a gyflawnwyd

Arddangosyn 2: ffeithlun o'r gwasanaeth tai



Ond dywedodd nifer o bobl wrthym fod ganddynt broblemau gyda lleithder:

37%

Roedd 37% o'r tenantiaid a holwyd gennym wedi cael problemau gyda lleithder neu lwydni yn eu cartref. Roedd llawer yn anfodlon ar ymateb y Cyngor neu fethiant i drwsio'r broblem

Dywedom wrth y Cyngor am bryderon pobl ac ymatebodd drwy ddatblygu strategaeth i'w helpu i ymdrin â phroblemau lleithder yn well yn y dyfodol.

Mae preswylwyr cynlluniau tai gwarchod a holwyd gennym yn edifarhau colli eu gwasanaeth warden penodol ac roedd rhai'n teimlo'n unig ac yn ynysig o ganlyniad i hynny.

'Rwy'n teimlo'n unig ers cael gwared ar y gwasanaeth warden.'

Darllenwch yr adroddiad llawn ar wasanaeth tai Cyngor Sir Ynys Môn ar ein gwefan: www.archwilio.cymru

Gwnaethom siarad â 119 o denantiaid. Mae hyn yn cynrychioli tua 3% o holl aelwydydd tenantiaid y cyngor.

Wales Audit Office
24 Cathedral Road
Cardiff CF11 9LJ

Tel: 029 2032 0500
Fax: 029 2032 0600
Textphone.: 029 2032 0660

E-mail: info@audit.wales
Website: www.audit.wales

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: post@archwilio.cymru
Gwefan: www.archwilio.cymru