WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Safbwynt Defnyddwyr Gwasanaethau – Safon Ansawdd Tai Cymru – **Cyngor Sir Powys**

Blwyddyn archwilio: 2017-18

Dyddiad cyhoeddi: Medi 2018

Cyfeirnod y ddogfen: 762A2018-19

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 Richard Hayward, Charlotte Owen, Gwilym Bury a Jeremy Evans dan gyfarwyddyd Huw Rees.

Cynnwys

Mae’r Cyngor yn gwneud cynnydd tuag at gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru ar gyfer llawer o elfennau ac mae’r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth a’u cartrefi, ond mae angen cyflymu ei ddull o sicrhau bod cartrefi tenantiaid yn gynnes.

Adroddiad cryno

Crynodeb 4

Cynigion ar gyfer gwella 6

Adroddiad manwl

Mae’r Cyngor yn gwneud cynnydd tuag at gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru ar gyfer llawer o elfennau ac mae’r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth a’u cartrefi, ond mae angen cyflymu ei ddull o sicrhau bod cartrefi tenantiaid yn gynnes 7

Mae’r Cyngor yn gwneud cynnydd tuag at gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru ar gyfer llawer o elfennau erbyn 2020, ond mae angen cyflymu ei ddull o sicrhau bod cartrefi tenantiaid yn gynnes 7

Mae ymgysylltu â thenantiaid wedi gweithio’n dda yn y gorffennol ond mae angen ei ddatblygu a’i gryfhau i gasglu mwy o safbwyntiau 9

Mae’r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon iawn ar ansawdd y gwasanaeth a’u cartrefi 10

Atodiadau

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

Adroddiad cryno

Crynodeb

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 Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015. Ac yn ei Phapur Gwyn Diwygio Llywodraeth Leol (Ionawr 2017) mae Llywodraeth Cymru 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 un yn unigol. Yng Nghyngor Sir Powys (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**. 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 a thrigolion 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.

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

6. Penderfynodd y Cyngor yn erbyn trosglwyddo'i stoc dai ac mae'n hyderus y bydd yn cyflawni cydymffurfiaeth â SATC erbyn 2020. O ganlyniad i hyn, mae'r Cyngor yn cadw ei stoc dai a'i rôl yn landlord. Mae'n un o 11 o gynghorau yng Nghymru i wneud hynny. Mae'r Cyngor yn un o chwe chyngor â stoc dai nad yw'n cydymffurfio'n llwyr ym mis Mawrth 2017. Pum cyngor yn unig sy'n adrodd cydymffurfiaeth o 100%[2].

7 Mae'r Cyngor yn berchen ar 5,326 o eiddo ac roedd 3,242 o'r rhain yn 'cydymffurfio'n llwyr' â'r safon a 456 heb fod yn cydymffurfio'n llwyr ar 31 Mawrth 2017. Adroddodd y Cyngor fod 1,628 o eiddo arall yn cyrraedd y safon yn 'fethiannau derbyniol' yn unol â diffiniad Llywodraeth Cymru yn ei chanllawiau cydymffurfio[3].

8 Er nad oeddem yn gallu siarad â phawb, trwy ymgysylltu â sampl o ddefnyddwyr gwasanaethau cawsom well dealltwriaeth o'u safbwyntiau.[4] Hefyd, gwnaethom ni gynnal grŵp ffocws â Phanel Craffu Tenantiaid Powys (y TSP), grŵp ffocws arall â thenantiaid a phreswylwyr lleol, ac ymweld â rhai 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, daethom i'r casgliad bod **y Cyngor yn gwneud cynnydd tuag at gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru ar gyfer llawer o elfennau ac mae'r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth a'u cartrefi, ond mae angen cyflymu ei ddull o sicrhau bod cartrefi tenantiaid yn gynnes.**

10 Daethom i'r casgliad hwn oherwydd:

- bod y Cyngor yn gwneud cynnydd tuag at gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru ar gyfer llawer o elfennau erbyn 2020, ond mae angen cyflymu ei ddull o sicrhau bod cartrefi tenantiaid yn gynnes;
- mae ymgysylltu â thenantiaid wedi gweithio'n dda yn y gorffennol ond mae angen ei ddatblygu a'i gryfhau i gasglu mwy o safbwyntiau; ac
- mae'r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon iawn ar ansawdd y gwasanaeth a'u cartrefi.

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

[3] Mae cydymffurfio'n llwyr yn cyfeirio at anheddau lle cyflawnir SATC ym mhob elfen unigol, ond fe all fod sefyllfaoedd lle 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.

[4] Gwnaethom ni siarad â sampl o 321 o denantiaid a lesddeiliaid. Gwnaethom ni gynnal arolwg dros y ffôn, gweler y manylion yn Atodiad 1.

Cynigion ar gyfer gwella

Arddangosyn 1: cynigion ar gyfer gwella

Cynigion ar gyfer gwella	
C1	Dylai'r Cyngor gryfhau fel mater o frys gyflawniad SATC yn y dyfodol trwy gyflymu ei broses o ddatblygu strategaeth a chynllun gweithredu cynhwysfawr i fynd i'r afael â'r materion sy'n wynebu tenantiaid sy'n byw mewn cartrefi oer.
C2	Dylai'r Cyngor barhau i weithio gyda thenantiaid i gryfhau ei ddull o gynorthwyo pobl sy'n cael problemau anweddiad a lleithder.
C3	Dylai'r Cyngor gryfhau ei ddull o ymgysylltu ac archwilio ffyrdd mwy arloesol o gyrraedd y bobl niferus sy'n anodd eu cyrraedd o ganlyniad i heriau daearyddol byw ym Mhowys.

Adroddiad manwl

Mae’r Cyngor yn gwneud cynnydd tuag at gyflawni Safon Ansawdd Tai Cymru ar gyfer llawer o elfennau ac mae’r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth a’u cartrefi, ond mae angen cyflymu ei ddull o sicrhau bod cartrefi tenantiaid yn gynnes

Mae’r Cyngor yn gwneud cynnydd tuag at gyflawni SATC ar gyfer llawer o elfennau erbyn 2020, ond mae angen cyflymu ei ddull o sicrhau bod cartrefi tenantiaid yn gynnes

11 Ymgysylltodd y Cyngor yn eang â rhanddeiliaid ar ei rhaglen moderneiddio tai ar gyfer SATC a gwelliannau i ystadau. Er enghraifft, mae’r Cyngor yn cyhoeddi cylchlythyr ‘Buddsoddi yn Eich Cartrefi’ i denantiaid sy’n eglur iawn, wedi’i gyflwyno’n dda ac yn llawn gwybodaeth. Mae’n dangos yn glir yr hyn sydd wedi digwydd yn ystod y chwe mis blaenorol ac yn rhoi diweddariad ar yr amserlen waith yn ystod y chwe mis nesaf ynghyd â diweddariadau perthnasol eraill, fel gwasanaethu boeleri nwy. Anogir tenantiaid i lenwi holiadur SATC, ar ôl i waith gael ei wneud, trwy eu cynnwys mewn raffl i ennill £100.

12 Rhoddwyd llais sylweddol i denantiaid unigol o ran sut i wneud gwaith SATC yn eu cartrefi. Rhoddwyd llawer o ddewis iddynt, er enghraifft teils cegin (lliwiau a siapiau), wynebau cegin, drysau unedau, lloriau a thapiau a drysau blaen newydd solet neu wydr. Mae tenantiaid o’r TSP yn aelodau o’r ‘Is-grŵp Buddsoddi yn eich Cartref’. Mae’r grŵp hwn o denantiaid yn mynd i gyfarfodydd cynnydd â swyddogion monitro contractau penodol ac yn adolygu cynnydd ar waith SATC a chanlyniadau boddhad tenantiaid. Amlygodd adborth gan denantiaid ar rai o gontractau cynnar SATC broblemau o ran sut y gwnaed y gwaith ac oedi wrth gwblhau’r gwaith. Gweithiodd y Cyngor gyda’r ‘Is-grŵp Buddsoddi yn eich Cartref’ i adolygu ei weithrediad, a chafwyd mwy o swyddogion Cyswllt Tenantiaid yn gweithio i gysylltu â thenantiaid o ddydd i ddydd wrth i’r gwaith gael ei wneud.

13 Mae’r Cyngor yn cydnabod bod ei system ar gyfer cofnodi pa gartrefi sy’n bodloni SATC o ran cynhesrwydd yn anghywir ac yn anghyflawn. Mae’r Cyngor yn credu bod ganddo 2,326 o gartrefi ym mis Gorffennaf 2018 (43%) yn methu â chyrraedd y SATC o ran cynhesrwydd (sgôr o SAP 65[5] neu uwch). Y nifer a adroddwyd i Lywodraeth Cymru ym mis Mawrth 2017 oedd 2,084. Dangosodd ein harolwg o

[5] 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.

denantiaid fod 23% o’r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw yn ei chael yn anodd cynhesu eu cartrefi i lefel gyfforddus yn ystod y gaeaf. Mae’r Cyngor wedi buddsoddi mewn adnoddau ychwanegol yn ystod y blynyddoedd diwethaf i gasglu asesiadau cywir o sgorau SAP yn ei holl gartrefi. Fodd bynnag, nid yw’r gwaith hwn wedi’i gwblhau o hyd, a dywedodd swyddogion wrthym fod rhai o’r data SAP yn anghywir o ran materion fel trwch inswleiddio mewn llofftydd ac a oes ffenestri gwydr dwbl wedi’u gosod.

14 Mae gan Bowys y ganran uchaf yng Nghymru o gartrefi Cyngor nad ydynt wedi’u cysylltu â’r prif gyflenwad nwy, a pholisi SATC blaenorol y Cyngor oedd ystyried bod pob cartref nad oedd wedi’i gysylltu â’r prif gyflenwad nwy yn fethiant derbyniol. Yn ystod y blynyddoedd diwethaf, mae’r Cyngor wedi dechrau newid ei ymagwedd. Erbyn hyn mae’n ymchwilio i amrywiaeth o ddulliau newydd er mwyn helpu i oresgyn y broblem o gartrefi oer mewn ardaloedd lle nad oes prif gyflenwad nwy. Mae’r rhain yn cynnwys gosod paneli solar, gwres canolog olew, inswleiddio waliau allanol, a phympiau gwres ffynhonnell aer mewn nifer o gartrefi eisoes. Mae’r Cyngor yn bwriadu ffurfioli’r dull newydd hwn a datblygu strategaeth a chynllun gweithredu cysylltiedig i fynd i’r afael â materion sy’n wynebu tenantiaid sy’n byw mewn cartrefi oer.

15 Dangosodd ein harolwg tenantiaid fod 77% o’r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw o’r farn nad oedd ganddyn nhw unrhyw broblemau lleithder ac anweddiad, ond roedd 23% yn pryderu. Rydym ni wedi cynnal arolwg tebyg yn ystod y 12 mis diwethaf yn yr 11 o gynghorau a gadwodd eu stoc dai, ac mae’r broblem hon yn gyffredin ledled Cymru. Mae materion lleithder ac anweddiad yn gymhleth, a heb gynnal arolwg llawn o’r tai ni allwn ddweud pam y mae tenantiaid ym Mhowys yn nodi’r broblem hon. Ni wnaethom gynnal yr arolwg ar bob un o’r ystadau ym Mhowys, ond roedd y rhan fwyaf o’r swyddogion y gwnaethom ni siarad â nhw o’r farn bod problemau lleithder ar rai o’r ystadau. Roedd yr effaith i’w gweld yn 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. Hefyd, mae’r Cyngor yn cydnabod ar un ystâd fod materion dylunio yn un o’r rhesymau arwyddocaol dros leithder ac anweddiad ac y bydd gwaith cyfalaf yn y dyfodol yn ceisio ymdrin â hyn. Mae swyddogion y Cyngor y gwnaethom ni siarad â nhw yn dangos dealltwriaeth gadarnhaol a soffistigedig wrth ymdrin â materion lleithder ac anweddiad. Mae’r Cyngor yn defnyddio dull cyfannol ac yn buddsoddi gwerth £0.5 miliwn o adnoddau ychwanegol yn ystod y blynyddoedd nesaf i ymdrin â’r mater.

16 Mae canran uchel o’r gwaith yn cael ei wneud gan gontractwyr sydd wedi’u lleoli yng Nghymru (£19.2 miliwn hyd yn hyn â chontractwyr yng Nghymru). Mae’r tenantiaid a oedd yn rhan o’r arolwg yn fodlon ar y gwaith a wneir ar y cyfan (83%). Mae’r Cyngor wedi ymrwymo i fuddion cymunedol SATC o ran cyflogaeth leol a chyfleoedd i brentisiaid a sicrhau bod contractwyr yn gwneud gwaith ychwanegol yn y gymuned. Er enghraifft, roedd un o’r contractwyr lleol wedi rhoi drysau tân allanol newydd ar y cwt sgowtiaid yn Aberhonddu a chwrs gosod brics mewn ysgol uwchradd.

17 Mae’r Cyngor yn cydnabod bod perfformiad contractwyr yn amrywio, yn arbennig pan fo cwmnïau cenedlaethol mawr yn is-gontractio. Mae’r Cyngor hefyd wedi cael heriau eraill wrth i rai o’i gontractwyr preifat ymrwymo’n ormodol i waith arall.

Mae ymgysylltu â thenantiaid wedi gweithio’n dda yn y gorffennol ond mae angen ei ddatblygu a’i gryfhau i gasglu mwy o safbwyntiau

18 Trwy eu rhyngweithio dyddiol â thenantiaid, mae staff yn cael clywed barn tenantiaid ac yn cael adborth ganddynt yn rheolaidd. Mae hyn yn darparu cyfrwng gwybodaeth defnyddiol ac anffurfiol rhwng tenantiaid a’r gwasanaeth ac yn sicrhau bod gan swyddogion ddealltwriaeth dda o anghenion tenantiaid. Mae tîm pwrpasol (Swyddogion Cyswllt Tenantiaid) yn gweithio i gefnogi tenantiaid ar bob agwedd ar raglen SATC. Mae staff tai hefyd yn bresennol mewn digwyddiadau ystadau lleol er mwyn hyrwyddo’r gwasanaeth tai a siarad ag aelodau’r cyhoedd. Mae swyddogion a thenantiaid yn cynnal ar y cyd gyfarfodydd ‘Tenantiaid Yn Siarad Gyda'i Gilydd’ ar ystadau i gael adborth ar faterion lleol. Mae digwyddiadau neilltuol yn cael eu cynnal ar ystadau, ond oherwydd pwysau ar staff ni chynhelir arolygon o ystadau yn rheolaidd ym mhob ardal, ac nid oes rhaglen gydgysylltiedig, gyhoeddedig wedi’i chynllunio o deithiau troed o gwmpas ystadau. Nid yw’r Cyngor yn cynnal cystadleuaeth gerddi flynyddol i’w denantiaid mwyach, ac mae llawer o landlordiaid eraill yn dal i wneud hyn fel ffordd anffurfiol, rhad a hwyliog o drefnu ymweliadau systematig â llawer o ystadau tai. Mae’r gystadleuaeth Gerddi wedi’i disodli’n rhannol gan gynllun gwobrwyo ‘Tenant Gorau’ a gynhelir pob dau fis, lle caiff tenantiaid, cynghorwyr a staff enwebu tenantiaid sy’n cyfrannu’n sylweddol at fywyd eu cymuned.

19 Mae gan y Cyngor ddulliau hirsefydledig o ymgynghori’n ffurfiol, ac mae swyddogion ac aelodau yn cwrdd yn rheolaidd â thenantiaid trwy bedair cymdeithas tenantiaid leol a’r grŵp TSP sy’n cynnwys rhyw 14 o denantiaid. Daw aelodau’r grŵp TSP yn bennaf o grwpiau lleol, ac mae’n cynnig dull ffurfiol o ymgynghori a chael adborth gan denantiaid. Dosberthir cylchlythyr sy’n darparu adborth a gwybodaeth i gartrefi’r holl denantiaid ddwywaith y flwyddyn. Mae aelodau’r TSP yn helpu i lunio’r cylchlythyr hwn. Mae’r gwasanaeth tai hefyd yn cynnal arolwg o’r holl denantiaid bob ychydig o flynyddoedd i gael adborth ar berfformiad, a helpodd aelodau’r TSP i lunio cwestiynau’r arolwg yn yr arolwg diweddaraf. Hefyd, ceir Grŵp 100 y Gwasanaethau Tai (yr aelodaeth bresennol yw saith deg dau). Grŵp gwirfoddol o denantiaid yw hwn ac ymgynghorir â nhw drwy arolwg ar e-bost, dros y ffôn neu drwy’r post ar faes penodol o’r gwasanaeth tai, fel gwaith atgyweirio o ddydd i ddydd.

20 Fodd bynnag, mae’r Cyngor yn cydnabod bod angen dulliau newydd o ymgysylltu â thenantiaid, ac mae wrthi’n datblygu’r rhain, i sicrhau bod pawb yn parhau i fod â llais. Mae strategaeth y Cyngor i ymgysylltu â thenantiaid lleol yn cael ei hadolygu ar hyn o bryd. Mae nifer y tenantiaid gweithredol a grwpiau tenantiaid

cydnabyddedig yn gymharol fach (6). Er mai dim ond â rhai o’r tenantiaid a gymerodd ran yn y grwpiau y gwnaethom ni siarad â nhw, roedd rhai o’r farn bod y gwasanaeth tai wedi’u hanwybyddu i raddau helaeth yn y gorffennol. Fodd bynnag, roedden nhw’n dweud bod y cymorth i denantiaid wedi gwella yn ystod y blynyddoedd diwethaf. Dywedodd aelodau un gymdeithas tenantiaid a thrigolion leol y gwnaethom ni siarad â hi eu bod yn dal i deimlo’n ynysig, ac nad ydynt yn cael fawr ddim cymorth gan y Cyngor. Mae ymgysylltu â chymunedau ynghylch tai fforddiadwy, defnyddio digwyddiadau a rhwydweithiau presennol, fel ffeiriau ysgol a digwyddiadau amaethyddol, yn dangos bod y Cyngor yn dechrau datblygu dulliau newydd o gasglu safbwyntiau dinasyddion.

21 Cynhelir amryw ddiwrnodau llawn hwyl a digwyddiadau eraill lle mae staff yn ymgysylltu’n anffurfiol â thenantiaid ynghylch newidiadau a gynllunnir ar gyfer y dyfodol. Enghraifft o hyn yw’r diwrnodau gweithredu ystadau. Yn dilyn diwrnodau gweithredu ystadau mae swyddogion yn datblygu cynlluniau gweithredu ar gyfer ystadau mewn ymateb i’r ffurflenni adborth ac arolwg a lenwir gan drigolion. Yn 2018-19, mae gan y Cyngor gyllideb o ryw £2 miliwn ar gyfer gwelliannau i ystadau er mwyn, yn rhannol, datblygu syniadau a ddaw o ddiwrnodau gweithredu ystadau.

Mae’r rhan fwyaf o denantiaid y Cyngor yn fodlon iawn ar ansawdd y gwasanaeth a’u cartrefi

22 Dangosodd ein harolwg â thenantiaid fod pobl yn fodlon iawn ag ansawdd y gwasanaeth tai:

- mae wyth deg tri y cant o’r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw yn fodlon ar y gwasanaeth tai y maent yn ei dderbyn;
- mae chwe deg tri y cant o’r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw o’r farn bod y Cyngor yn gwrando ar eu barn ar eu cartref;
- mae wyth deg tri y cant o’r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw yn fodlon ar y gwaith gwella y mae’r Cyngor wedi’i wneud ar eu cartrefi;
- mae saith deg tri y cant o’r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw yn fodlon ar yr amgylchedd y tu allan i’w cartref;
- roedd naw deg y cant o’r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw yn hapus ag ansawdd eu ceginau, ac roedd wyth deg y cant yn hapus â’u hystafelloedd ymolchi newydd; ac
- roedd naw deg y cant o’r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw o’r farn bod eu cymdogaeth yn lle da i fyw.

23 Mae’r Cyngor yn cydnabod y gallai wneud mwy i gynyddu’r amrywiaeth o ffyrdd y mae tenantiaid a darpar denantiaid yn cael gafael ar wasanaethau Tai. Er enghraifft drwy ddefnyddio’r rhyngrwyd. Mae hefyd yn cydnabod bod adran y gwasanaeth Tai ar wefan y Cyngor wedi’i llunio’n wael a’i bod yn anodd ei defnyddio. Cawsom fod y wefan yn cynnwys rhywfaint o wybodaeth ddefnyddiol, ond ei bod yn anodd dod o hyd i dudalennau. Prin yw’r ffurflenni a’r dogfennau y

gellir eu llenwi ar-lein. Mae’r Cyngor yn gweithio i wella hyn, er enghraifft, mae’r ffurflen gais ‘Cymryd Rhan’ ar gael i’w llenwi ar-lein erbyn hyn yn hytrach na gorfod ei lawrlwytho a’i phostio yn ôl i’r Cyngor. Mae’r defnydd o gyfryngau cymdeithasol ym Mhowys yn gyfyngedig. Er bod yna dudalen Facebook i denantiaid, mae’r mynediad Band Eang gwael a welsom mewn rhai o ardaloedd y sir yn ei gwneud yn heriol i’w defnyddio’n fwy.

24 Mae’r gwasanaeth ffôn i denantiaid gysylltu â’r Cyngor wedi’i hyrwyddo’n dda, ac mae’r tenantiaid y gwnaethom ni siarad â nhw o’r farn ei fod yn gweithio’n dda. Roedd saith deg y cant o’r bobl y gwnaethom ni siarad â nhw yn yr arolwg o’r farn y gallen nhw gysylltu â’r gwasanaeth tai ar adegau a oedd yn gyfleus iddyn nhw.

25 Mae Strategaeth Dai y Cyngor, 2016-2020, yn cynnwys cyfres o fesurau sy’n cysylltu â chanlyniadau eglur, fel trechu tlodi. Mae mesurau perfformiad yn cynnwys targedau penodol, ac mae’r wybodaeth a’r targedau perfformiad yn destun craffu rheolaidd gan uwch swyddogion ac aelodau’r pwyllgorau craffu. Mae’r Cyngor yn dibynnu’n bennaf ar ddangosyddion perfformiad allweddol ac arolygon boddhad i werthuso gwaith y gwasanaeth o’i gymharu â’r strategaeth.

Atodiad 1

Ffeithlun yn crynhoi canfyddiadau allweddol yr arolygon a gyflawnwyd

Arddangosyn 2: ffeithlun o'r gwasanaeth tai

Mae'r rhan fwyaf o denantiaid yn fodlon ar gyflwr eu cartrefi a'r gwelliannau SATC a wnaed gan y Cyngor:

83%
Mae 83% o'r tenantiaid a holwyd gennym yn fodlon ar y gwaith gwella a wnaed gan y Cyngor i'w cartref

77%
Dywedodd 77% o'r rhai a holwyd gennym fod y Cyngor wedi cwblhau'r gwaith gwella o fewn yr amserlen a bennwyd

69%
Roedd 69% o'r tenantiaid a holwyd gennym yn ymwneud â dyluniad neu fanyleb rhai o'r achosion o waith gwella i'w cartref

90%
Roedd 90% o'r tenantiaid a holwyd gennym yn fodlon ar gyflwr cyffredinol eu cegin

85%
Mae 85% o'r tenantiaid a holwyd gennym yn fodlon ar gyflwr cyffredinol eu hystafell ymolchi

73%
Mae 73% o'r tenantiaid a holwyd gennym yn fodlon ar olwg y tu allan i'w cartref

90%
Mae 90% o'r tenantiaid a holwyd gennym yn fodlon ar eu cymdogaeth fel lle i fyw

'Mae'r gwelliannau yn well i mi.'

'Gwnaethant waith rhagorol gyda phopeth, mae'n wych.'

'Mae'r ceginau a'r ystafell ymolchi yn hyfryd. Mae angen llawer o adnewyddu ar y tu allan.'

'Rwy'n hapus, mae'r tu allan yn wych.'

Mae'r rhai tenantiaid o'r farn nad yw eu cartrefi'n ddigon cynnes yn ystod y gaeaf a dywedodd rhai wrthym bod ganddynt broblemau gyda lleithder:

23%
Mae 23% o denantiaid a holwyd gennym yn ei chael yn anodd gwresogi eu cartrefi i lefel gyfforddus yn y gaeaf. Atal drafftiau a hen system wresogi neu system wresogi wael oedd y rhesymau mwyaf cyffredin a nodwyd

23%
Roedd 23% o'r tenantiaid a holwyd gennym wedi cael problemau gyda lleithder yn eu cartref. Yn y rhan fwyaf o achosion, nododd tenantiaid y lleithder drwy lwydni gweladwy neu rannau gwlyb ac roeddent wedi rhoi gwybod i'r Cyngor am y broblem

Darllenwch yr adroddiad llawn ar wasanaeth tai Cyngor Powys ar ein gwefan: www.archwilio.cymru

Gwnaethom siarad â 321 o denantiaid a phrydleswyr. Mae hyn yn cynrychioli tua 6% o holl aelwydydd a reolir gan 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