Adolygiad Tenantiaid wrth Wraidd: adroddiad cam 1
A gynhyrchwyd gyntaf ar gyfer cyfarfod y grŵp llywio ar 23 Ionawr 2019 ac a ddiweddarwyd nifer o weithiau ers hynny

1 Cyflwyniad a'r cefndir

Cynhyrchwyd y papur hwn fel rhan o'r gwaith a wneir gan Tamsin Stirling i gefnogi adolygiad Bwrdd Rheoleiddiol Cymru o ymgysylltiad â thenantiaid. Cefais gomisiwn i gefnogi'r adolygiad mewn perthynas â deall y dirwedd bresennol o ran cynnwys tenantiaid/ymgysylltu â thenantiaid (y cyfeirir ato fel cam 1 yr adolygiad).

Mae'r papur hwn yn nodi nifer o faterion i'w trafod a'u hystyried ac mae'n tynnu sylw at rai cyhoeddiadau diweddar perthnasol. Mae'r testun isod yn tynnu ar adroddiadau a gyhoeddwyd yn ddiweddar, llenyddiaeth sefydliadol (gweler Atodiad 1) a chyfweliadau â hysbyswyr allweddol (gweler Atodiad 2); mae hefyd yn cynnwys fy marn a'm myfyrdodau personol i. Mae Atodiad 1 yn lyfryddiaeth anodedig sy'n cynnwys cyfeirio at enghreifftiau o ymarfer ymgysylltu â thenantiaid /cynnwys tenantiaid.

2 Cyd-destun

Mae'r adolygiad hwn yn digwydd ar adeg o ddiddordeb cynyddol mewn, a phryder cynyddol ynghylch, sut y gellir ceisio, clywed ac ymateb i farn tenantiaid sy'n byw mewn tai cymdeithasol. Mae'r Fframwaith Rheoleiddiol ar gyfer Cymdeithasau Tai yng Nghymru yn cyfeirio at y ffaith bod tenantiaid wrth wraidd rheoleiddio ac yn nodi nifer o ddisgwyliadau ar gymdeithasau a ddisgrifiwyd mewn papurau a gyflwynwyd yn flaenorol i'r grŵp llywio. Gwnaeth trosolwg sector ar iechyd a diogelwch landlordiaid a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru ym mis Hydref 2018 nifer o argymhellion. Roedd y rhain yn cynnwys argymell y dylai cymdeithasau tai yng Nghymru sicrhau bod ganddynt drefniadau priodol ar waith i annog tenantiaid i gymryd rhan mewn iechyd a diogelwch landlordiaid, a dylanwadu ar hynny.

I mi, mae trychineb Tŵr Grenfell a materion ymddiriedaeth a datgysylltiad rhwng sefydliadau, (gan gynnwys cymdeithasau tai), a chymunedau a godwyd mewn nifer o fannau'n golygu bod angen ystyried yn drwyadl yr hyn a all wneud ymgysylltiad â thenantiaid yn fwy ystyrlon ar lefel genedlaethol yn ogystal â lleol. Felly mae'r adolygiad a gynhelir gan y Bwrdd Rheoleiddiol yn amserol.

3 Tiriogaeth ddadleuol a dryslyd

Mae'n deg dweud bod ymgysylltu â thenantiaid yn diriogaeth ddadleuol a dryslyd. Mae'r amryw ddimensiynau i hyn yn cynnwys:

- yr iaith a ddefnyddir – tueddir i ddefnyddio cynnwys, cyfranogiad ac ymgysylltiad yn weddol gyfnewidiol. Cafodd y pos sy'n ymwneud â'r hyn y dylid galw'r bobl yr ymgysylltir â hwy (tenantiaid, trigolion, cwsmeriaid/defnyddwyr, dinasyddion, rhywbeth arall?) ei enghreifftio'n dda wrth ddatblygu Cod Llywodraethu newydd Tai Cymunedol Cymru. Penderfynodd Cartrefi Cymunedol Cymru ddefnyddio'r term 'y rhai yr ydym yn eu gwasanaethu' fel term cynhwysol ond mae'r Cod hefyd yn nodi bod *'y preswylwyr sy'n byw yn ein cartrefi yn parhau i fod wrth wraidd ein holl weithgareddau'*. Mae erthygl ddiddorol gan Catherine Needham yn herio'r term cwsmer yng nghyd-destun

gwasanaethau cyhoeddus gan nodi nifer o broblemau gyda'r defnydd ohono, gan gynnwys: '*the language of customer is individualising, it draws a false equivalence between private customer service and quality and it puts staff and service users in conflict*'[1]. Mae'r ymgynghorydd i'r sector tai cymdeithasol Barry Marlow wedi dweud' *'no-one likes to be called customer. So you don't call people customer. You treat people as a customer. Customer is a behaviour rather than a label …'*

- bwriad/diben – a yw'r bwriad y tu ôl i ymgysylltu'n ymwneud â gwella gwasanaethau/perfformiad, dylanwadu ar benderfyniadau a phennu cyllidebau, grymuso unigolion/grwpiau, sicrhau atebolrwydd i denantiaid, ceisio her adeiladol, pethau eraill?

- dulliau modern o'i gymharu â dulliau traddodiadol o ymgysylltu, yn arbennig, faint o bwyslais a roddir ar dechnoleg ddigidol a thechnolegau eraill i ymgysylltu â thenantiaid yn hytrach na dulliau wyneb-yn-wyneb. Cyfeirir yn aml at ddefnyddio technoleg fel dull arloesol fel y cyfryw; nid yw hyn yn wir bob amser

- cyfunol o'i gymharu ag unigol; faint o bwyslais a roddir ar geisio adborth gan unigolion yn hytrach na gweithio gyda grwpiau o denantiaid i archwilio pethau? A pha rôl sydd gan grwpiau tenantiaid ffurfiol?

- trafodiadol o'i gymharu â pherthynol; a geisir adborth ar faterion penodol gan denantiaid (cwsmeriaid/defnyddwyr) o fewn terfynau amser penodol ynteu a yw ymgysylltu yn fwy hirdymor (dinasyddion), datblygiadol ac eang ei gwmpas?

- pa denantiaid sy'n chwarae rhan neu'n peidio â gwneud, a ddiffinnir fel y term (y dylid cael gwared arno'n llwyr yn fy marn i) 'anodd i'w cyrraedd' a pha un a yw hyn yn bwysig ai peidio. Yn ystod cyfres ddiddorol o ryngweithiadau ar Twitter ddiwedd mis Chwefror, awgrymwyd termau amgen gan gynnwys 'y mae angen eu cyrraedd' ac 'nas clywir yn aml'. Dywedodd un cyfrannwr y gellid diffinio 98% ohonom fel rhai 'anodd i'w cyrraedd' yn seiliedig ar y gyfran o'r bobl sy'n ymateb i ymgyngoriadau swyddogol. Siaradodd prosiect Sisters, Act! Tai Pawb[2] gyda menywod a oedd yn chwarae rhan weithredol mewn amryw grwpiau a gweithgareddau tenantiaid er mwyn helpu i nodi'r hyn sy'n meithrin amrywiaeth o ran cyfranogiad tenantiaid

- gweld pethau o safbwynt landlordiaid neu denantiaid. Canfu adolygiad Llywodraeth Cymru o gyfranogiad tenantiaid a gyhoeddwyd yn 2004 wahaniaethau sylweddol rhwng barn landlordiaid a thenantiaid, yn enwedig wrth ystyried a oedd effeithiau cadarnhaol yn deillio o ymgysylltu â thenantiaid. Mae nifer o adroddiadau diweddar (gweler isod) a dadleuon presennol yn ymwneud â rhoi mwy o ffocws ar safbwynt tenantiaid. Mater penodol i rai tenantiaid yw pan na allant ond cael mynediad at fathau o gyfranogiad ar lefel genedlaethol trwy eu landlord

- cwmpas yr ymgysylltu; pa faterion a dulliau ymgysylltu sydd o fewn a'r tu allan i'r cwmpas a pha un a yw safbwyntiau ar hyn yn amrywio rhwng landlordiaid a thenantiaid. A yw materion cymunedol y tu hwnt i rôl y landlord o fewn ynteu'r tu allan? A yw cynnwys tenantiaid mewn trefniadau llywodraethu yn rhywbeth yr ystyrir ei fod yn rhan o ymgysylltu â thenantiaid ynteu rhywbeth arall?

---

[1] http://blogs.lse.ac.uk/politicsandpolicy/dont-call-me-a-customer-public-services/

[2] https://www.taipawb.org/policy-influencing/sisters-act-project/

- rôl tenantiaid mewn trefniadau llywodraethu, yn enwedig a yw tenantiaid yn cael eu cynnwys ar fyrddau. Ysgrifennais erthygl fer am y mater hwn yn rhifyn diwethaf o Welsh Housing Quarterly[3]. Mae gan y model menter gydfuddiannol tenantiaid a staff a fabwysiadwyd gan Cartrefi Cymoedd Merthyr strwythur gwahanol i'r hyn a welwn fel arfer yn y sector; mae cynrychiolwyr tenantiaid yn eistedd gyda chynrychiolwyr staff ar gorff democrataidd sydd â set glir o gyfrifoldebau, gan gynnwys penodi'r Bwrdd. Mae Phil Murphy, ymgyrchydd tai o Fanceinion, cyn-ddiffoddwr tân a thenant mewn bloc tŵr yn galw'n gyson am *'a strong residents' voice and a presence for this at every layer of authority and every echelon of governance that has powers to impact the home environments of social housing residents'*[4].

  Fodd bynnag, fel y mae Alex Marsh yn ei nodi yn ei bapur gweithio ar drefniadau llywodraethu tai cymdeithasol[5], nid yw presenoldeb ffurfiol tenantiaid o fewn strwythurau llywodraethu'n rhoi unrhyw sicrwydd y ceir dylanwad gweithredol ar brosesau llywodraethu. Mae'n adnabod pedwar maes i'w hystyried mewn perthynas â pholisi yn y dyfodol, a'r cyntaf o'r rhain yw dylanwad llais tenantiaid. Mae'n awgrymu y gallai amgylchedd polisi lle caiff disgwyliadau ynghylch cynnwys tenantiaid ac ymgysylltu â hwy eu nodi'n fwy penodol sicrhau bod sefydliadau tai'n ystyried y mater hwn fel rhan o'r drefn arferol o ran trafodaethau strategol a chynllunio gweithredol.

- a wrandewir ar denantiaid pan fyddant yn codi materion anodd ac a wneir newid o ganlyniad? Ymddengys fod cwynion yn faes arbennig o ddadleuol. Mae Grenfell United yn ymgyrchu dros newidiadau i'r modd y caiff pobl sy'n byw mewn tai cymdeithasol eu trin fel bod preswylwyr wastad yn cael eu rhoi yn gyntaf; mae ar y grŵp eisiau gweld newid diwylliant mewn sefydliadau cyhoeddus hefyd. Mae Phil Murphy wedi dadansoddi sut y mae gwarthnodi tenantiaid cymdeithasol wedi digwydd mewn perthynas â materion diogelwch tân, yn enwedig mewn perthynas â phreswylwyr mewn blociau uchel pan godon nhw bryderon ynghylch diogelwch tân gyda'u landlord[6]

- lle mae barn tenantiaid, pan gaiff ei cheisio a phan wrandewir arni, yn eistedd ochr yn ochr â barn rhanddeiliaid eraill a blaenoriaethau'r sefydliad – barn, lleisiau a safbwyntiau pwy ydym ni'n eu gwerthfawrogi fwyaf? Un dimensiwn i hyn yw a yw, a sut y mae, lleisiau ac adborth tenantiaid yn rhan o fframweithiau sicrwydd byrddau

- grym. Ers Grenfell, nid yw'n syndod y bu mwy o bwyslais ar bwy sydd â'r grym mewn cymdeithasau tai ac ymdeimlad mewn rhai cylchoedd bod angen ailbennu'r cydbwysedd pŵer rhwng landlordiaid a thenantiaid. Mae'r model cydfuddiannol staff a thenantiaid yn enghraifft o ddosbarthu grym yn wahanol mewn sefydliad

- yn gysylltiedig â chwestiwn grym mae cwestiwn tegwch; tegwch o ran gwerthfawrogi amser, barn a phrofiad tenantiaid, sut y cynhelir sgyrsiau, pwy sy'n cael eu cynnwys a sut y mae gwahanol safbwyntiau'n cael eu cymryd i ystyriaeth wrth wneud penderfyniadau a sut y darperir gwybodaeth a gwasanaethau

[3] https://www.whq.org.uk/the-magazine/issue/112/tenants-board-not/
[4] https://www.law.ox.ac.uk/housing-after-grenfell/blog/2019/02/stigma-more-label
[5] http://housingevidence.ac.uk/publications/social-housing-governance/
[6] https://www.law.ox.ac.uk/housing-after-grenfell/blog/2019/02/stigma-more-label

Bydd yr hyn y gellid ei ddiffinio fel arfer 'da' neu 'effeithiol' yn dibynnu'n hytrach ar ble yn y diriogaeth ddadleuol a dryslyd hon y mae unrhyw sefydliad yn ei osod ei hun mewn perthynas ag ymgysylltu â thenantiaid a beth yw barn tenantiaid am yr hyn sy'n cael ei wneud (neu nad yw'n cael ei wneud) a sut.

Fel rhan o'r adolygiad hwn, credaf fod angen penderfynu ar derminoleg/iaith a chytuno ar rai diffiniadau, e.e. beth a olygir (o safbwynt y corff rheoleiddio) wrth y term ymgysylltu â thenantiaid (neu derm arall gan ddibynnu ar ba benderfyniadau a wneir ynghylch terminoleg/iaith).

Mae yna ymdeimlad, o nifer o adroddiadau ac erthyglau a gyhoeddwyd yn ddiweddar, o rwystredigaeth ynghylch yr hyn sydd wedi bod yn arferol o ran ymgysylltu â thenantiaid, ar ran landlordiaid a thenantiaid. Mae nifer o sefydliadau tai wedi cwblhau darnau sylweddol o waith sy'n ystyried sut i lunio dull newydd neu wedi'i adfywhau o ran ymgysylltu â thenantiaid[7].

Mae'n amlwg hefyd bod diwylliant sefydliadol yn ganolog i ymgysylltu'n effeithiol â thenantiaid, fel y mae i lywodraethu ardderchog.

4 Cyhoeddiadau diweddar

At ei gilydd, mae llawer o'r llenyddiaeth a gyhoeddwyd ar ymgysylltu â thenantiaid yn tueddu i dreulio llawer mwy o amser yn ystyried mecanweithiau ar gyfer ymgysylltu nag y mae'n ei dreulio'n ystyried diben(ion) ymgysylltu neu effaith ddisgwyliedig neu wirioneddol ymgysylltu. Cydnabyddir yn eang o fewn y llenyddiaeth bod angen amrywiaeth o fecanweithiau/dulliau i roi cyfleoedd i denantiaid mewn gwahanol amgylchiadau i ymgysylltu pe baent yn dymuno gwneud hynny.

Bydd nifer o gyhoeddiadau diweddar o ddiddordeb i'r grŵp llywio.

Ym mis Awst 2018, fel rhan o'i waith ar gynnig i denantiaid, cyhoeddodd y Ffederasiwn Tai Cenedlaethol bapur trafod ar atebolrwydd a thryloywder yn y sector cymdeithasau tai[8]. Mae'r papur yn argymell camau i gyflwyno egwyddor tryloywder newydd yn y Cod Llywodraethu ar gyfer cymdeithasau tai (rhywbeth nad yw i'w weld fel pe bai'n angenrheidiol yng Nghymru gan fod Cod Cartrefi Cymunedol Cymru yn cynnwys bod yn agored ac atebolrwydd fel un o'r egwyddorion y mae'n seiliedig arnynt) a datblygu siarter ar draws y sector sy'n gosod safonau ar hawliau, mynediad a chynnwys.

Ers cyhoeddi'r adroddiad hwn, mae'r Ffederasiwn Tai Cenedlaethol wedi lansio ymgynghoriad ar Together with Tenants, sef cynllun pedwar pwynt i gryfhau'r berthynas rhwng cymdeithasau tai a'u tenantiaid a phreswylwyr[9]. Y pedwar cam gweithredu yw:

1 Gofyniad newydd yng Nghod Llywodraethu'r Ffederasiwn Tai Cenedlaethol bod byrddau'n atebol i'w tenantiaid a phreswylwyr

---

[7] Enghreifftiau yw Family Mosaic https://www.peabody.org.uk/media/9759/2015-changing-places.pdf a https://www.peabody.org.uk/media/9756/2016-changing_focus.pdf a Wheatley Group https://www.wheatley-group.com/__data/assets/pdf_file/0028/66934/The-Democratic-Society-Democracy-Starts-at-Home-report.pdf

[8] https://www.housing.org.uk/resource-library/browse/discussion-paper-accountability-and-transparency-in-the-housing-association/

[9] https://www.housing.org.uk/topics/together-with-tenants/

2 Siarter newydd yn nodi'r hyn y gall tenantiaid a phreswylwyr ei ddisgwyl gan eu landlord cymdeithas dai
3 Trosolwg a chraffu ar y Siarter gan y tenantiaid a phreswylwyr gydag adroddiad ar sut y mae eu landlord yn gwneud o ran ymrwymiadau'r Siarter
4 Cysylltiad agosach â rheoleiddio

Mae'r Ffederasiwn Tai Cenedlaethol yn gweithio gyda'r Ganolfan Craffu Cyhoeddus i gynnull panel ymgynghorol tenantiaid newydd i roi arweiniad o ran datblygu'r cynllun.

Cyhoeddwyd adroddiad Cynulliad Llundain Hearing Resident Voices in Social Housing[10] ym mis Tachwedd 2018. Mae'n nodi cyfres o egwyddorion ar gyfer ymgysylltu â phreswylwyr:

- dylunio gwasanaethau ar y cyd gyda phreswylwyr o'r cychwyn
- dylunio'r strwythur ymgysylltu â phreswylwyr ar y cyd gyda phreswylwyr
- dangos i breswylwyr sut mae eu cyfraniadau'n cael eu defnyddio i wneud penderfyniadau
- ymrwymo i dryloywder; rhoi mynediad llawn ac agored i breswylwyr at wybodaeth
- bod â gweithdrefn glir, syml a hawdd ar gyfer cwynion
- cael cefnogaeth gan swyddogion tai ar ymgysylltu â phreswylwyr ac ymgysylltu wyneb yn wyneb â phreswylwyr
- cefnogi a gweithio gyda grwpiau preswylwyr annibynnol, hunandrefnol a chynrychiolaidd

Mae'r adroddiad hefyd yn argymell penodi Comisiynydd Tai cymdeithasol (yn Llundain) i hyrwyddo buddiannau preswylwyr tai cymdeithasol, cysylltu'r cyllid a roddir i landlordiaid ar gyfer cartrefi newydd â gwelliannau o ran tryloywder a rheolaeth yn eu sefydliadau a gweithio i sefydlu Dangosyddion Perfformiad Allweddol ystyrlon.

Mae cwmpas adroddiad terfynol ymchwiliad Civil Society Futures[11] a gyhoeddwyd hefyd ym mis Tachwedd 2018, yn llawer ehangach na thai, ond mae'n cynnwys cymdeithasau tai yn benodol. Y syniad mawr sy'n cael ei nodi gan yr adroddiad yw galw ar bawb mewn cymdeithas sifil – yn bobl, yn fudiadau a sefydliadau – i ymrwymo i gytundeb cyffredin:

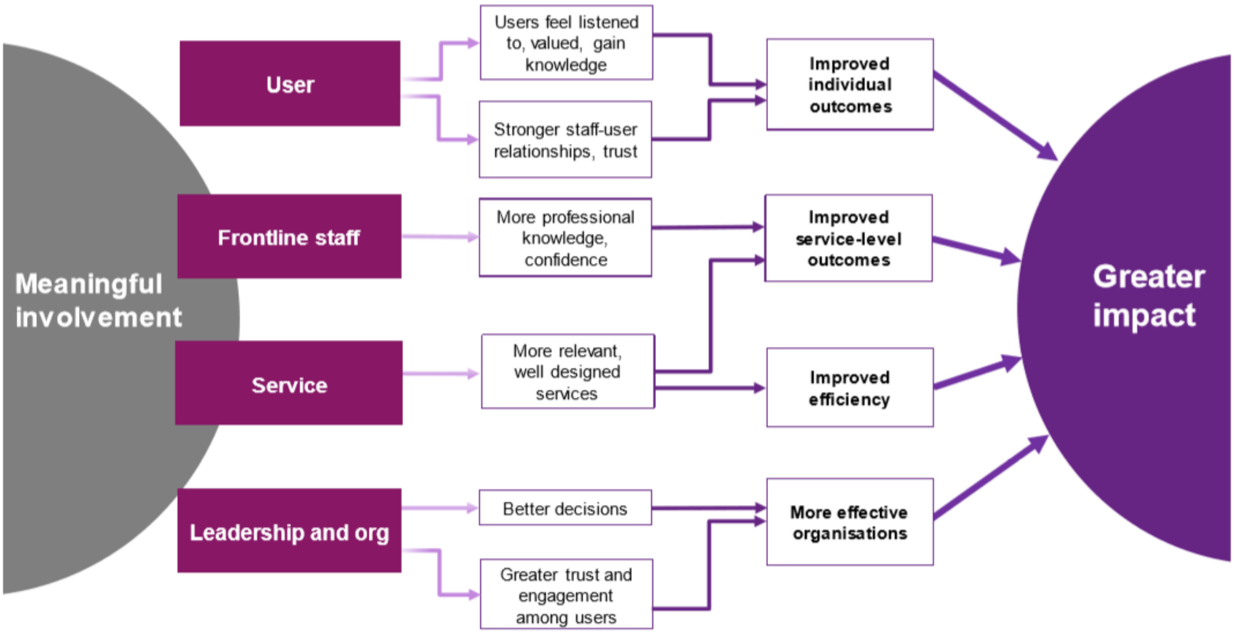
- Grym: symud grym yn ymwybodol mewn ffyrdd mawr, gan rannu mwy o brosesau penderfynu a rheolaeth, fel bod pawb yn gallu chwarae rhan lawn yn y pethau sydd o bwys iddynt
- Atebolrwydd: ein dal ein hunain yn atebol yn bennaf oll i'r cymunedau a'r bobl rydym yn bodoli i'w gwasanaethu
- Cysylltiad: ehangu a dyfnhau ein cysylltiadau â phobl a chymunedau
- Ymddiriedaeth: neilltuo'r amser a'r adnoddau angenrheidiol i feithrin ymddiriedaeth ac ymddiried mewn eraill i wneud penderfyniadau hanfodol sy'n effeithio arnynt

Ar gyfer pob un o'r pedwar maes yma, mae'r adroddiad yn nodi cyfres o gwestiynau y gall sefydliadau eu gofyn iddynt hwy eu hunain, ochr yn ochr, ar gyfer pob cwestiwn, â chontinwwm o ymddygiad sy'n llai ac yn fwy defnyddiol.

[10] https://www.london.gov.uk/about-us/london-assembly/london-assembly-publications/hearing-resident-voices-social-housing
[11] https://www.housing.org.uk/resource-library/browse/discussion-paper-accountability-and-transparency-in-the-housing-association/

Mae New Philanthropy Capital wedi cyhoeddi nifer o adroddiadau ar gynnwys defnyddwyr yn y sector elusennol. Mae eu hadroddiad hwy ***Make it Count: why impact matters in user involvement***[12] yn cynnwys y diagram defnyddiol canlynol sy'n nodi canlyniadau o wahanol safbwyntiau.

Figure 5: Effectiveness outcomes



Canfu eu ciplun o'r sector[13] a gynhyrchwyd yn gynnar yn 2019 fod mwy o soffistigeiddrwydd mewn dulliau o gynnwys defnyddwyr na'r hyn oedd yn amlwg yn 2017, ond bod ffordd bell i fynd o hyd i wreiddio prosesau ystyrlon i gynnwys defnyddwyr. Roedd hefyd yn nodi bod gwrando'n ystyrlon yn gryn her ac yn mynd â llawer o adnoddau, ond nad yw hynny'n rheswm dros beidio â blaenoriaethu gwrando.

Mae adroddiad Comisiwn Shelter A Vision for Social Housing[14], a gyhoeddwyd ym mis Ionawr 2019, yn nodi ystod eang o argymhellion, gan gynnwys cynnydd sylweddol yn nifer y tai cymdeithasol sy'n cael eu hadeiladu. Er bod y Comisiwn yn canolbwyntio ar Loegr, mae llawer o'r cynnwys yn berthnasol i Gymru hefyd. Ymhlith yr argymhellion mae sefydlu:

- corff rheoleiddio newydd i gynrychioli defnyddwyr er mwyn amddiffyn rhentwyr a sicrhau bod eu lleisiau'n cael eu clywed
- sefydliad llais tenantiaid neu undeb tenantiaid annibynnol newydd, i gynrychioli barn tenantiaid mewn tai cymdeithasol o fewn y Llywodraeth genedlaethol a llywodraeth leol

Roedd ymchwil a gynhaliwyd ar ran y Comisiwn yn cynnwys arolwg o denantiaid tai cymdeithasol, yr oedd ei ganlyniadau'n dangos mai dim ond 19% o denantiaid tai cymdeithasol oedd yn teimlo y gallent ddylanwadu ar bobl am eu cartrefi.

[12] https://www.thinknpc.org/resource-hub/make-it-count-why-impact-matters-in-user-involvement/
[13] https://www.thinknpc.org/resource-hub/snapshots-of-the-sector-2019-involvement/
[14] https://england.shelter.org.uk/support_us/campaigns/a_vision_for_social_housing

Cyhoeddwyd astudiaeth ryngwladol ar ymgysylltiad â chwsmeriaid a gomisiynwyd gan y Wheatley Group ddiwedd mis Ionawr 2019. Roedd yr ymchwil yn tynnu ar arfer gorau o bob cwr o'r byd ym maes tai a'r tu hwnt. Mae'r adroddiad yn awgrymu cydweithio mewn ffyrdd newydd trwy:

- newid o ymgynghori i gyd-greu
- rhoi pwerau uniongyrchol i gwsmeriaid dros gyllidebau
- creu llwybrau newydd ar gyfer sgyrsiau
- gwahodd cwsmeriaid i fod yn rhan o lunio agendâu, dogfennau a sgyrsiau
- gweithredu sesiynau syniad sydyn ac adborth
- mabwysiadu apiau a thechnoleg newydd

Mae hefyd yn nodi egwyddorion ar gyfer ymgysylltu da:

- dealladwy a thryloyw
- amserol
- ystyrlon a grymusol
- amrywiol
- teg a chynhwysol
- y tu hwnt i'r patrwm 'ni a nhw'
- ymatebol
- cefnogol
- diogel

Adroddiad arall a gyhoeddwyd ym mis Ionawr 2019 oedd yr un gan y Gymdeithas Llywodraeth Leol a TPAS Engaging and Empowering Tenants in Council-owned housing[15]. Mae'r adroddiad yn cynnwys amrywiaeth o enghreifftiau o arfer a chwestiynau ar gyfer hunanfyfyrio ac argymhellion ar gyfer gwella. Yn ystod yr adolygiad a arweiniodd at yr adroddiad, datblygodd tenantiaid, staff awdurdodau lleol a chynghorwyr set o egwyddorion arfer da ar gyfer ymgysylltu:

- bod mater wedi'i nodi'n glir a chanlyniad a ddymunir fel rhan o'r gweithgaredd yn cael eu nodi ar y dechrau
- bod gweithgarwch ymgysylltu wedi'i nodi'n glir fel ei fod yn gallu cael ei ailadrodd gan sefydliadau eraill
- bod gweithgarwch ymgysylltu'n dangos ymatebolrwydd i'r mater, gan ddangos dyluniad ac arfer da
- bod rhwystrau i weithgarwch ymgysylltu effeithiol wedi cael sylw ar ôl cael eu hadnabod ar y dechrau
- bod gweithgarwch yn mynd mor bell â darparu datrysiad i'r mater a adnabuwyd gan ddangos cynllunio da

Mae'r adroddiad yn dod i'r casgliad canlynol: *'The key to tenant engagement is commitment from across the whole organisation, ensuring engagement is meaningful and having a clear strategy and purpose about what you want to achieve'*.

Roedd adroddiad gan Human Cities Institute sy'n dwyn y teitl New Deal for Tenants i fod i gael ei gyhoeddi ym mis Mawrth 2019 ond ar adeg y diweddariad terfynol y papur hwn,

[15] https://www.local.gov.uk/engaging-and-empowering-tenants-council-owned-housing

nid yw wedi'i ryddhau eto. Bydd ar gael ar-lein[16]. Fodd bynnag, mae blog wedi cael ei ryddhau ar yr adroddiad[17] sy'n crynhoi rhai o'r canfyddiadau. Mae'r rhain yn cynnwys amcangyfrif bod dwy ran o dair o denantiaid tai cymdeithasol yn syrthio i mewn i'r hyn a ddiffinnir fel simsanrwydd (‘the precariat’). Bydd yr adroddiad hefyd yn nodi'r hyn y mae tenantiaid cymdeithasol yn gofyn amdano i fynd i'r afael â rhai o'r anfanteision a wynebant, gan gynnwys bod â mwy o lais yn y modd y rheolir eu cartrefi a'u cymdogaethau.

5 Rhai meddyliau

Tenantiaid wrth wraidd rheoleiddio

Yn fy marn i, dylai sicrhau bod tenantiaid yn ddiogel yn eu cartrefi, eu bod yn cael gwasanaethau o ansawdd da sy'n rhoi gwerth am arian a bod cymdeithasau'n gwrando arnynt/yn eu clywed, fod yn sbardun allweddol ar gyfer rheoleiddio yn ogystal â llywodraethu a hyfywedd ariannol – llinell waelod driphlyg os hoffech. Dylai tenantiaid hefyd fod yn rhan o reoleiddio, gyda barn a safbwyntiau tenantiaid yn bwydo i mewn ar lefel genedlaethol, gyda dolennau adborth ac atebolrwydd rhwng y corff rheoleiddio a thenantiaid.

Er mwyn i farn a safbwyntiau tenantiaid gael eu bwydo i mewn yn effeithiol ar lefel genedlaethol, mae’n rhaid wrth strwythurau, adnoddau a chymorth priodol. Ar hyn o bryd, mae diffyg yng Nghymru yn hyn o beth; mae'n deg dweud nad yw Llywodraeth Cymru wedi dod o hyd i ffordd o ymgynghori ac ymgysylltu’n effeithiol â thenantiaid ar lefel genedlaethol. Mae'r bwlch hwn yn dwyn goblygiadau, e.e. sut y cafodd barn tenantiaid ei hystyried gan yr adolygiad o dai fforddiadwy?

At ddibenion cymharu, darperir gwybodaeth am sefydliadau tenantiaid cenedlaethol yn Lloegr a’r Alban isod.

Ar lefel genedlaethol yn yr Alban, ceir TPAS Scotland a'r Tenants Information Service sy'n darparu gwybodaeth, cyngor a hyfforddiant annibynnol i denantiaid. Rhan allweddol o waith TIS yw cynorthwyo tenantiaid a landlordiaid i adolygu gwasanaethau a safonau tai i wella'r modd y darperir gwasanaethau. Mae pedwar rhwydwaith rhanbarthol wedi’u sefydlu hefyd i helpu Sefydliadau Tenantiaid Cofrestredig (cymdeithasau a ffederasiynau) i ymgysylltu â Llywodraeth yr Alban ar faterion polisi cenedlaethol.

Yn Lloegr, sefydlwyd grŵp llywio A Voice for Tenants[18] yn sgîl trychineb Tŵr Grenfell i geisio sefydlu corff cenedlaethol yn Lloegr sy'n annibynnol ar landlordiaid i siarad ar ran tenantiaid tai cymdeithasol. Ar hyn o bryd mae wedi'i sefydlu fel grŵp llywio sy'n cynnwys cynrychiolwyr o'r pedwar Sefydliad Tenantiaid Cenedlaethol (TPAS, Ymddiriedolaeth Taroe, y Cydffederasiwn Tai Cydweithredol a Ffederasiwn Cenedlaethol Sefydliadau Rheolaeth Tenantiaid) ochr yn ochr ag aelodau o'r Bwrdd Llais tenantiaid Cenedlaethol gynt a thenantiaid eraill sydd wedi cyflawni rolau cenedlaethol.[19]

---

[16] https://humancityinstitute.com/reports/

[17] https://humancityinstitute.com/2019/04/12/social-tenants-live-increasingly-precarious-lives-in-a-marginalised-social-housing-sector/

[18] https://nationaltenants.org/a-voice-for-tenants/

[19] Yn ddiddorol, mae TPAS wedi datblygu gweithlyfr ar ymgysylltiad â thenantiaid ym maes diogelwch adeiladau sy’n darparu’r deunyddiau a’r adnoddau i redeg gweithdy/digwyddiad hyfforddi. Mae hefyd yn cynnwys ystod o

Mae'r Llywodraeth yn Lloegr wedi cynnig grŵp arfer gorau o ran diogelwch tai hefyd ac mae landlordiaid wedi cyflwyno enwau iddo ar gyfer pobl i fynd ar y grŵp; dim ond trwy eu landlordiaid y bydd tenantiaid yn gallu dod yn rhan o'r grŵp.

Mae cysyniad rhentwyr/tenantiaid yn ddiddorol, yn enwedig yng nghyd-destun deddfwriaeth Rhentu Cartrefi. Mae undeb rhentwyr i'w gael yn Llundain[20], ar ôl dechrau gweithio mewn dwy fwrdeistref yn Llundain gyda dyhead i weithio ar draw Llundain gyfan. Mae gan yr Alban undeb tenantiaid sy'n cwmpasu'r wlad gyfan[21], gan gael ei gyllido'n bennaf gan yr aelodau trwy danysgrifiadau ac mae undeb tenantiaid rhyngwladol[22] gyda 69 o aelod-sefydliadau mewn 45 o wledydd. Grŵp ymgyrchu sy'n canolbwyntio ar ddylanwadu ar y Cynulliad Cenedlaethol yw Let Down in Wales.

Mae fy marn y gallai sefydliad llais tenantiaid cenedlaethol gwmpasu tenantiaid cymdeithasol a phreifat wedi newid. Credaf fod arnom angen llais tenantiaid cenedlaethol i denantiaid cymdeithasol yng Nghymru ac y gallai model undeb rhentwyr weithio i denantiaid yn y sector preifat. Mae angen i lais tenantiaid cenedlaethol fod:

- yn annibynnol go iawn
- yn cael adnoddau digonol/da
- yn gallu pennu ei agenda ei hun sy'n canolbwyntio ar yr hyn y mae ar denantiaid eisiau iddo'i gyflawni ac nid cael rhaglen waith gan Lywodraeth Cymru, Cartrefi Cymunedol Cymru neu sefydliad arall sy'n canolbwyntio ar landlordiaid
- yn cael ei gydnabod yn ffurfiol a meddu ar statws, e.e. bod yn ymgynghorai statudol a'r cadeirydd yn cael ei benodi gan ddefnyddio'r broses penodiadau cyhoeddus
- yn seiliedig ar gyd-reoleiddio gwirioneddol sy'n golygu statws cyfartal i denantiaid, landlordiaid a Llywodraeth Cymru

Byddai angen ystyried yn ofalus y rhyngwyneb rhwng llais tenantiaid cenedlaethol a TPAS Cymru. Mae TPAS Cymru yn cynorthwyo tenantiaid a landlordiaid tai cymdeithasol i ddatblygu cyfranogiad ac ymgysylltiad effeithiol ym maes tai ac ar hyn o bryd mae'n cyflawni nifer o weithgareddau sy'n bwydo i mewn i Fwrdd Rheoleiddiol Cymru a datblygiad polisi cenedlaethol:

- Tenant Pulse – panel o bron i 900 o denantiaid cymdeithasau tai, awdurdodau lleol a'r sector preifat o bob rhan o Gymru y gofynnir iddynt am eu barn ynglŷn â materion trwy arolygon
- rhwydweithiau rhanbarthol tenantiaid a rhwydweithiau diddordeb arbennig chwarterol
- cynhyrchu adroddiad chwarterol ar gyfer cyfarfodydd Bwrdd Rheoleiddiol Cymru i godi materion sy'n bwysig/yn achosi pryder i denantiaid
- llunio ymatebion i ymgyngoriadau

Safonau/egwyddorion cenedlaethol

---

enghreifftiau ymarferol gan landlordiaid cymdeithasol ar ymgysylltu cadarnhaol/effeithiol â thenantiaid mewn perthynas â materion diogelwch adeiladau

[20] https://londonrentersunion.org/

[21] https://www.livingrent.org/

[22] https://www.iut.nu/

Yng Nghymru, mae safonau perfformiad yn cyfeirio at ymgysylltu â thenantiaid/preswylwyr. Mae fframwaith tebyg ar waith yn yr Alban (y cyfeirir ato fel Siarter), tra bod safonau manylach wedi'u datblygu yn Lloegr.

Mae'r safonau ymgysylltu cenedlaethol yn Lloegr yn canolbwyntio ar chwe maes – strategaeth ymgysylltu, adnoddau, gwybodaeth a mewnwelediad, dylanwad a chraffu, ymgysylltu â chymunedau a gwerthfawrogi ymgysylltiad. Gall TPAS ddarparu achrediad i landlordiaid yn seiliedig ar y safonau hyn.

Yn yr Alban, ceir Siarter Tai Cymdeithasol sy'n set o 12 safon wedi'u strwythuro ar sail canlyniadau. Mae dwy o'r safonau yn arbennig o berthnasol:

Cyfathrebu	***Cyfranogi***
Mae landlordiaid cymdeithasol yn rheoli eu busnesau er mwyn: • *bod tenantiaid a chwsmeriaid eraill yn ei chael yn rhwydd cyfathrebu gyda'u landlord a chael yr wybodaeth y mae ei hangen arnynt am eu landlord, sut a pham y mae'n gwneud penderfyniadau a'r gwasanaethau y mae'n eu darparu.*	'Mae landlordiaid cymdeithasol yn rheoli eu busnesau er mwyn: • *bod tenantiaid a chwsmeriaid eraill yn i chael yn rhwydd cyfranogi ym mhenderfyniadau eu landlord a dylanwadu arnynt ar lefel y maent hwy'n gyfforddus gyda hi.'*

<u>Rôl tenantiaid mewn trefniadau llywodraethu (cyswllt â'r adroddiad Y Pethau Iawn)</u>

Fy marn i yw bod ymgysylltu effeithiol â thenantiaid yn rhan annatod o lywodraethu da. Gellid cymhwyso'r fframwaith a nodir yn Y Pethau Iawn (y bobl iawn yn gwneud y pethau iawn yn y ffordd iawn am y rhesymau iawn ar yr amser iawn) i ystyried ymgysylltu â thenantiaid. Fodd bynnag, byddai angen gwneud rhywfaint o feddwl ynglŷn â sut i gynnwys ystyriaeth i ddiben unrhyw fath o ymgysylltu ac asesu canlyniadau/effaith.

<u>Cysylltu ymgysylltiad â thenantiaid â fframweithiau polisi ehangach yng Nghymru</u>

Gall fod rhywfaint o werth mewn cysylltu ystyriaethau ynghylch ymgysylltu â thenantiaid â fframweithiau polisi ehangach yng Nghymru. Y mwyaf amlwg ar unwaith yw Deddf Llesiant Cenedlaethau'r dyfodol (Cymru) 2015 a'i phum ffordd o weithio, y mae cynnwys yn un ohonynt (y lleill yw hirdymor, atal, integreiddio a chydweithio). Fel rhan o'i ffrwd waith Y Gallu i Greu, mae Swyddfa Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol wedi bod yn cynhyrchu 'diogelwyr taith' drafft i ymgynghori arnynt. Mae'r dogfennau hyn yn nodi camau tuag at newid y dylai cyrff cyhoeddus a sefydliadau eraill fod yn ei wneud ar eu taith i gyrraedd y nodau llesiant a nodir yn y Ddeddf. Cyhoeddwyd diogelydd taith ar gynnwys ar gyfer ymgynghori ym mis Ionawr 2019[23]. Er bod y dyddiad cau ar gyfer ymgynghori ffurfiol wedi mynd heibio, disgwylir y bydd deialog yn parhau wrth i'r diogelwyr taith barhau i esblygu. Mae gan y diogelydd taith ar gynnwys adrannau ar ddiwylliant sefydliadol, ymgysylltu ac effaith a chyfathrebu.

[23] http://futuregenerations.wales/wp-content/uploads/2019/01/Involvement-journey-checker-draft-for-consultation-1.pdf

Pwynt cyfeirio arall fyddai gwaith ar gydgynhyrchu (defnyddwyr gwasanaethau a gweithwyr proffesiynol yn gweithio gyda'i gilydd). Mae cydgynhyrchu'n gweithio'n dda pan gaiff ei gymhwyso i broblemau cymdeithasol cymhleth na ellir eu rhagweld a lle nad oes canlyniad perffaith o reidrwydd. Ymhlith yr enghreifftiau ym maes tai mae gwaith Cartrefi Cymunedol Cymru i ailddylunio gwasanaethau cymorth fel y bo angen ym Mhowys a gwaith tai Tarian i ailddylunio cynlluniau gwarchodol a pholisi ymddygiad gwrthgymdeithasol.

Trydydd pwynt cyfeirio yw'r gwaith sy'n cael ei wneud ar dai fel hawl ddynol yng Nghymru a gwaith sy'n mynd rhagddo yn yr Alban. Yng Nghymru, mae Shelter Cymru a Tai Pawb yn gweithio ar sut y gellir ymgorffori'r hawl i dai yng nghyfraith Cymru a'r manteision a fyddai'n deillio o hyn. Mewn erthygl ddiweddar[24], nododd Alicja Zalesinska fel a ganlyn: *'human rights approaches require human rights principles to be embedded into any work (these include participation, accountability, equality and empowerment)'*.

Yn yr Alban, bu Ffederasiwn Tenantiaid Caeredin yn gweithio mewn partneriaeth â Chomisiwn Hawliau Dynol yr Alban ar gynllun peilot gan ddefnyddio dull seiliedig ar hawliau dynol ym maes cyfranogiad tenantiaid gyda grŵp o denantiaid yn Leith[25]. Arweiniodd y cynllun peilot at amodau tai gwell ar gyfer nifer sylweddol o denantiaid ac mae'r Comisiwn wrthi'n ystyried y ffordd orau o gynyddu effaith y cynllun peilot yn unol â'r anghenion.

Yn olaf, credaf y byddai o fudd ystyried canfyddiadau'r tri adolygiad a gynhaliwyd gan Fwrdd Rheoleiddiol Cymru (gwerth am arian, llywodraethu a Tenantiaid wrth Wraidd) i weld pa synergedd sydd rhyngddynt fel y bydd pethau, lle y bo modd, yn gallu cael eu datblygu mewn ffordd gydgysylltiedig.

6 Cam 2

Nododd y grŵp llywio dri chwestiwn a fyddai'n sail i strwythur ymgysylltiad â rhanddeiliaid yng ngham 2 y gwaith:

- Beth mae ymgysylltu â thenantiaid yn ceisio'i gyflawni yn awr ac yn y dyfodol?
- Beth sy'n gweithio i gyflawni hyn?
- Sut ydym ni'n gwybod mewn gwirionedd ei fod yn gweithio?

Fy marn i oedd, ac nid yw wedi newid, bod angen i'r adolygiad ystyried y cwestiynau hyn mewn perthynas ag ymgysylltu â thenantiaid ar lefel genedlaethol, yn ogystal ag ar lefel cymdeithasau tai unigol .

Tamsin Stirling, Ebrill 2019

[24] https://www.whq.org.uk/the-magazine/issue/112/time-make-shift/
[25] http://www.snaprights.info/wp-content/uploads/2016/12/Housing-pdf-web.pdf

Atodiad 1: Llyfryddiaeth anodedig

Enw a chyhoeddwr yr adroddiad	*Dolen we*	*Nodiadau*
Prifysgol Brunel, Llundain (2017) ***Social housing and new forms of tenant engagement: welfare, governance and active citizenship***	https://www.researchgate.net/publication/322245636_Social_housing_and_new_forms_of_tenant_engagement_Welfare_governance_and_active_citizenship_Report_of_Findings	Mae canfyddiadau'r adroddiad ymchwil ansoddol yn canolbwyntio ar: - wasanaethau estynedig - ymgysylltu â thenantiaid (trwy ddarparu gwybodaeth, ar lafar gwlad, yn bersonol, atgyfeiriadau a thrwy broblemau gyda thai) - cymelliadau i ymgysylltu - rhwystrau i ymgysylltu - gwerth y ddarpariaeth o ran gwasanaethau - manteision cyfranogiad tenantiaid - beth ellid ei wella?
Civil Society Futures (2018) ***Civil Society in England: Its current state and opportunity***	https://cdn.opendemocracy.net/civilsocietyfutures/wp-content/uploads/sites/6/2018/11/Civil-Society-Futures__Civil-Society-in-England__small-1.pdf	Ymchwiliad i rôl cymdeithas sifil (sy'n cynnwys cymdeithasau tai) Mae'r adroddiad yn cynnwys offer ymarferol i sefydliadau ac unigolion eu defnyddio i ystyried ble y maent, a sut y gallant newid y ddynameg o ran: - grym - atebolrwydd - cysylltiad - ymddiriedaeth
Family Mosaic (2015) ***Changing places: how can we make resident involvement relevant?***	https://www.peabody.org.uk/media/9759/2015-changing-places.pdf	Fe archwiliodd yr ymchwil sut y gall cynnwys preswylwyr weithio'n fwy effeithiol. Mae'n dod i'r casgliad y bydd dwy brif elfen i'r ffocws ar gynnwys preswylwyr yn y dyfodol: - mewnwelediadau cwsmeriaid ar raddfa fawr sy'n gwneud preswylwyr yn ganolog i wella gwasanaethau a'r busnes – trwy gwynion, data mawr, profion empirig a'r cyfryngau cymdeithasol - sut y gallwn alluogi preswylwyr i fod yn ddinasyddion cymunedol sydd wedi'u grymuso ac yn weithredol
Family Mosaic (2016) ***Changing focus: a new model of resident involvement***	https://www.peabody.org.uk/media/9756/2016-changing_focus.pdf	Wedi'i oleuo gan grwpiau ffocws, gweithdai ac arolygon gyda phreswylwyr, mae'n nodi model newydd ar gyfer cynnwys preswylwyr sy'n cynnwys:

		- ystyried bod pob rhyngweithiad y mae cwsmeriaid yn ei gael gyda'r gymdeithas yn gyfystyr â chynnwys a defnyddio data o'r rhyngweithiadau hyn - cynnwys y preswylwyr priodol fel arbenigwyr. Mae'r strategaeth ar gyfer gwneud hyn yn seiliedig ar ddull hyblyg, addasadwy a mesuradwy a danategir gan chwe egwyddor ar gyfer cydweithio llwyddiannus ac wedi'i dylunio ar y cyd gyda phreswylwyr presennol sy'n cael eu cynnwys: - cyfathrebu - cynllunio - parch - cydraddoldeb - safonau uchel - â ffocws ar ddatrysiadau
Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol Cymru (2019) ***Diogelydd taith ar gynnwys: drafft at ddibenion profi Ionawr-Chwefror 2019***	http://futuregenerations.wales/wp-content/uploads/2019/01/Involvement-journey-checker-draft-for-consultation-1.pdf	Mae'r diogelwyr taith a gynhyrchir gan dîm Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol yn nodi'r hyn sy'n bosibl i sefydliadau ar eu taith tuag at gyfrannu at y nodau llesiant. Mae pob diogelydd taith yn cynnwys camau ar dri cham – gwneud newidiadau syml, bod yn fwy anturus ac arwain y ffordd. Mae Egwyddorion Cenedlaethol Cyfranogaeth Cymru ar gyfer Ymgysylltu â'r Cyhoedd yn ganolog i'r diogelydd taith ar gynnwys[26]
Future Shape of the Sector Commission (2018) ***Building Homes, Building Trust: the unique role of housing associations in responding to the housing and social challenges of the 2020s***	http://www.clarionhg.com/news-research/clarion-research/building-homes-building-trust/	Un o chwe chanfyddiad allweddol o'r darn hwn o waith yw y dylai cymdeithasau tai ailgreu'r contract gyda chwsmeriaid, gan adolygu cynnig y landlord o'r dechrau i'r diwedd. Mae materion sy'n tanategu'r canfyddiad hwn yn cynnwys y newid i wasanaethau digidol, yr angen i ymateb i'r goblygiadau eang ar gyfer y sector yn sgîl trychineb Grenfell ac ymdeimlad cynyddol o golli ymddiriedaeth ymhlith rhai rhanddeiliaid
HACT (2018) ***Rethinking customer***		

[26] https://participation.cymru/cy/principles/

insight: Moving beyond the numbers	https://www.hact.org.uk/news/rethinking-customer-insight	Ymchwil a oedd yn ymchwilio i'r modd y gellir mesur bodlonrwydd cwsmeriaid yn effeithiol. Amlygir dau fater allweddol: - yn hytrach na chasglu data i ddangos pa mor dda ydych, casglwch ddata i wella pa mor dda ydych - mae angen cyfathrebu gyda'ch cwsmeriaid mewn modd sydd wedi'i dargedu'n fwy, sy'n fwy deallus ac yn fwy ymatebol Mae'r canfyddiadau'n cynnwys: - meysydd allweddol sy'n effeithio ar fodlonrwydd yw atgyweiriadau, cyfathrebu, ymddiriedaeth ac, i raddau llai, gwerth am arian - mae cydberthynas gref rhwng bodlonrwydd ar atgyweiriadau a chyfathrebu ac ymddiriedaeth ar y llaw arall - os yw'r sector tai cymdeithasol am ailfeddwl am fodlonrwydd cwsmeriaid, mae angen iddo symud y tu hwnt i'r rhifau trwy fabwysiadu dull newydd o gynnal ei berthynas â data ac â'i gwsmeriaid
Human Cities Institute (2019) A ***New Deal for Tenants: tackling marginalisation, residualisation and precarity in social housing***	https://humancityinstitute.com/reports/ https://humancityinstitute.com/2019/04/12/social-tenants-live-increasingly-precarious-lives-in-a-marginalised-social-housing-sector/	Ar 16 Ebrill, roedd yn dal heb gael ei gyhoeddi Blog am rai o ganfyddiadau'r ymchwil
Cynulliad Llundain (2018) ***Hearing resident voices in social housing***	https://www.london.gov.uk/about-us/london-assembly/london-assembly-publications/hearing-resident-voices-social-housing	Adroddiad ymchwiliad i'r modd yr ymgysylltir â phreswylwyr tai cymdeithasol Llundain yn y broses o reoli eu cartrefi a'u hystadau. Mae'r adroddiad yn nodi sut y dylai ymgysylltiad ystyrlon rhwng landlordiaid a phreswylwyr edrych a phwysigrwydd swyddogion tai ac ymgysylltu digidol i gyflawni hynny. Mae'r saith egwyddor ar gyfer ymgysylltu â

		phreswylwyr (sydd wedi'u cynnwys ym mhrif destun y papur hwn) yn cael eu nodi. Mae'n cynnwys: - enghreifftiau o geisio ymgysylltu ag ystod ehangach o breswylwyr a gwaith cymdeithasau tenantiaid a phreswylwyr (t17-21) - enghreifftiau o ymgysylltu digidol (t24-26)
Y Gymdeithas Llywodraeth Leol/TPAS (2019) ***Engaging and empowering tenants in council-owned housing***	https://www.local.gov.uk/engaging-and-empowering-tenants-council-owned-housing	Adolygiad o ymgysylltu â thenantiaid gan landlordiaid sy'n gynghorau yn Lloegr. Mae'n cynnwys ystod o enghreifftiau o'r canlynol: - diwylliant cadarnhaol sy'n canolbwyntio ar breswylwyr (t18) - sylfeini cryf (p20) - adnoddau hyfforddi a chymorth (t22) - gwybod pwy sy'n byw yn eich cartrefi (t24) - ymgysylltu digidol (t28) - craffu (t30) - caffael (t32) - ymgysylltu â phreswylwyr mewn blociau uchel (p34) - cwynion (p36) - mesur, targedu ac effaith ymgysylltu (t39) - dathlu a chau'r ddolen (t41) - yn y gymuned (t43-4)
Marsh, A. (2018) ***Social Housing Governance: an overview of the issues and evidence***, papur ar gyfer Gweithgor Polisi Tai Cymdeithasol CaCHE	http://housingevidence.ac.uk/publications/social-housing-governance/	Mae'r papur yn cynnwys adrannau ar lais tenantiaid (t19-21) a dylanwad llais tenantiaid (t26).
Murphy, P. (2019) ***Stigma, More than a label*** erthygl ar gyfer Cyfadran y Gyfraith ym Mhrifysgol Rhydychen	https://www.law.ox.ac.uk/housing-after-grenfell/blog/2019/02/stigma-more-label	Erthygl sy'n archwilio sut y mae tenantiaid tai cymdeithasol sy'n byw mewn adeiladau uchel yn cael eu gwarthnodi a'u dadrymuso gan gyrff swyddogol
Y Ffederasiwn Tai Cenedlaethol a'r Ganolfan Craffu Cyhoeddus (2018) ***Discussion paper:***	https://www.housing.org.uk/resource-library/browse/discussion-paper-accountability-and-	Papur trafod a gyhoeddwyd ar gyfer ymgynghori sy'n argymell camau i gyflwyno egwyddor tryloywder newydd yn y Cod Llywodraethu ar gyfer Tai Cymdeithasol a datblygu siarter ar draws y

accountability and transparency in the housing association sector	transparency-in-the-housing-association/	sector cyfan – y cwbl yn seiliedig ar ymrwymiad i fod yn agored ac yn dryloyw
Y Ffederasiwn Tai Cenedlaethol (2019) ***Together with Tenants: building a stronger relationship – our draft plan***	https://www.housing.org.uk/topics/together-with-tenants/	Dogfen ymgynghori sy'n cynnig sut y bydd y cynllun pedwar pwynt (a nodir ym mhrif destun y papur hwn) yn cael ei ddatblygu gan gynnwys - newidiadau i'r Cod Llywodraethu - siarter Together for Tenants ac iddo wyth pwynt - trosolwg a chraffu gan denantiaid a phreswylwyr - cyswllt agosach â rheoleiddio
Needham, C. (heb ddyddiad) ***Don't call me a customer, treat me like a human: rethinking relationships in public services***, Blog ar wefan British Politics and Policy LSE	http://blogs.lse.ac.uk/politicsandpolicy/dont-call-me-a-customer-public-services/	Blog yn nodi pedair problem a gaiff eu creu gan 'iaith cwsmeriaid'
New Philanthropy Capital (2016) ***User Voice: Putting People at the Heart of Impact Practice***	https://www.thinknpc.org/resource-hub/user-voice-putting-people-at-the-heart-of-impact-practice/	Mae'r adroddiad yn canolbwyntio ar yr angen am ddull integredig o ran llais defnyddwyr ac integreiddio llais defnyddwyr mewn ymarfer sy'n rhoi sylw i effaith. Mae'n tynnu ar astudiaethau achos o dri sefydliad - CLIC Sargent, MAC-UK ac Ymddiriedolaeth Thera
New Philanthropy Capital (2018) ***Make it Count: Why Impact Matters in User Involvement***	https://www.thinknpc.org/resource-hub/make-it-count-why-impact-matters-in-user-involvement/	Mae'r papur hwn yn dadlau o blaid ffocws cryfach yn y sector elusennau ar yr hyn y mae cynnwys defnyddwyr yn amcanu at ei gyflawni, ac ymdrechion gwell i ddangos y gwahaniaeth y gall ei wneud. Mae'n nodi ffyrdd o feddwl am ddiben a phwysigrwydd cadarnhau 'pam?' Mae'r papur yn cynnwys nifer o astudiaethau achos o'r sector gwirfoddol.
New Philanthropy Capital (2019) ***Involvement (sector snapshot)***	https://www.thinknpc.org/resource-hub/snapshots-of-the-	Crynodeb dwy dudalen o ganfyddiadau am gynnwys o fewn y sector elusennol.

	sector-2019-involvement/	
Participation and the Practice of Rights, Comisiwn Hawliau Dynol yr Alban a Ffederasiwn Tenantiaid Caeredin (heb ddyddiad) ***Human Rights in Practice: Housing***	http://www.snaprights.info/wp-content/uploads/2016/12/Housing-pdf-web.pdf	Astudiaeth achos a gynhyrchwyd fel rhan o Gynllun Gweithredu Cenedlaethol yr Alban ar gyfer Hawliau Dynol – sut y mae preswylwyr yn Leith yn defnyddio hawliau dynol rhyngwladol fel offeryn i herio amodau tai gwael.
Shelter (2019) ***Building for our future: A vision for social housing***	https://england.shelter.org.uk/support_us/campaigns/a_vision_for_social_housing	Adroddiad comisiwn ar dai cymdeithasol – mae'n ystyried bod rhoi llais cryfach i denantiaid cymdeithasol yn lleol ac yn genedlaethol yn elfen hanfodol o ddiwygio'r sector rhentu. Mae argymhellion penodol yn cynnwys: - dylid annog paneli tenantiaid a'u cymryd o ddifrif – dylai'r Llywodraeth a'r corff rheoleiddio fynd ati ar fyrder i'w gwneud yn ofynnol i'r holl landlordiaid roi cymorth gweithredol i ffurfio paneli tenantiaid a rhannu arfer da o ran sut y dylid gwneud hyn - rhaid i breswylwyr tai cymdeithasol fod â llais gyda'r Llywodraeth genedlaethol, llywodraeth ranbarthol a llywodraeth leol
Stirling, T. (2018) ***Tenants on the board or not?***	https://www.whq.org.uk/the-magazine/issue/112/tenants-board-not/	Erthygl yn archwilio'r hyn y mae sefydliadau tai'n ceisio'i gyflawni pan ydynt yn cynnwys tenantiaid mewn prosesau penderfynu
Wheatley Group/Y Sefydliad Tai Siartredig (2019) ***Democracy starts at home: improving democratic engagement in the housing sector***	https://www.wheatley-group.com/__data/assets/pdf_file/0028/66934/The-Democratic-Society-Democracy-Starts-at-Home-report.pdf	Adroddiad yn seiliedig ar adolygiad rhyngwladol sy'n nodi pedwar maes blaenoriaeth: - rhannu rhwydd - adweithio'n gyflym - empathi â chwsmeriaid - bod yn alluogwr/analluogwr Mae'n nodi gweithgareddau a chamau gweithredu a fydd yn gwella ymgysylltiad â thenantiaid: - rhoi pwerau uniongyrchol i breswylwyr o ran sut a ble y caiff arian ei wario

		- defnyddio dulliau ar-lein ac all-lein i'w gwneud yn rhwydd i gwsmeriaid rannu eu blaenoriaethau - cydgynhyrchu gwasanaethau gyda phreswylwyr - canolbwyntio ar fynediad – rhannu gwybodaeth yn gynnar a'i gwneud yn rhwydd mynychu cyfarfodydd - creu cyfleoedd ar gyfer ystyried a thrafod - mabwysiadu apiau a thechnoleg newydd Mae'r adroddiad yn cynnwys amrywiaeth o astudiaethau achos cenedlaethol a rhyngwladol o'r dechrau i'r diwedd – ar fapio taith y cwsmer, cyllidebu cyfranogol, prosesau penderfynu cydweithredol, paneli dinasyddion, cyllid torfol, rhoi gwybod am faterion, sesiynau holi ac ateb ar-lein, efelychiadau a realiti estynedig, defnyddio gwirfoddolwyr, cynorthwyo cwsmeriaid i gyflawni newid ar draws y system a datblygu cymunedol seiliedig ar asedau
Zalesinska, A. (2019) ***Time to make the shift?*** Erthygl yn rhifyn 113 y Welsh Housing Quarterly	https://www.whq.org.uk/the-magazine/issue/112/time-make-shift/	Erthygl yn archwilio goblygiadau ymarferol yr hawl bosibl i dai digonol yng Nghymru, sy'n ategu'r alwad am ei hymgorffori mewn deddfwriaeth yng Nghymru

Atodiad 2: trafodaethau gyda hysbyswyr allweddol

Fran Bevan, cyn-gadeirydd Corff Democrataidd, Cartref Cymoedd Merthyr

Noreen Blanluet, Cyfarwyddwr, Copronet Wales

Keith Edwards, ymgynghorydd annibynnol, Cydymaith Arweiniol HQN Cymru

Rob Gershon, aelod o Gomisiwn Shelter a Chydymaith HQN yn gweithio gyda'u Rhwydwaith Preswylwyr

Alison Inman, Cyn-lywydd y Sefydliad Tai Siartredig ac aelod o fwrdd TPAS

Gayna Jones, cyn-aelod o'r Bwrdd Rheoleiddiol a chyn-gadeirydd y Grŵp Cynghori ar Reoleiddio

Phil Murphy, sylfaenydd Manchester Sustainable Communities ac arbenigwr ar Grenfell

Bonnie Navarra, wedi'i secondio o swyddfa Comisiynydd Heddlu a Throseddu De Cymru i dîm Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol

Michelle Reid, Prif Weithredwr, Cymdeithas Tai Cynon Taf

Dr Robert Smith, Aelod o'r Bwrdd Rheoleiddiol a Chadeirydd y Grŵp Cynghori ar Reoleiddio

David Wilton, Cyfarwyddwr, TPAS Cymru