Gwrando, gweithredu, dysgu: dyheadau ar gyfer cynnwys tenantiaid a phreswylwyr

Bwrdd Rheoleiddiol Cymru
Adolygiad Tenantiaid wrth Wraidd – rhan dau

MAI 2019

CONSULTANCY

Cynnwys

Adran **Rhif y dudalen**

Crynodeb gweithredol 1

1 Cyflwyniad a chydnabyddiaeth 3

2 Dull a methodoleg 4

3 Canfyddiadau'r arolwg 5

4 Y grwpiau ffocws 13

5 Y graffiau gwe pry cop 21

6 Casgliadau: yr hyn a ddysgom ni o'r astudiaeth 22

7 Gwrando, gweithredu, dysgu: Clywed llais y tenantiaid a'r preswylwyr 26

Siart olwyn cynnwys preswylwyr yn llwyddiannus 27

Cyfeiriadau 28

Atodiad un: holiadur yr arolwg ar gyfer preswylwyr 29

Atodiad dau: pynciau'r grwpiau ffocws 33

Atodiad tri: graff gwe pry cop a ddefnyddiwyd mewn grwpiau ffocws 35

Crynodeb gweithredol

Mae Bwrdd Rheoleiddiol Cymru (BRhC) wedi comisiynu ei adolygiad annibynnol o ymgysylltiad â thenantiaid 'Tenantiaid wrth Wraidd' yn erbyn cefndir o ddiddordeb cryfach yn y pwnc a phryder dwysach yn ei gylch. Y nod yw ystyried sut orau i glywed llais y tenantiaid a'r preswylwyr yng ngwaith y bwrdd, y corff rheoleiddio a chymdeithasau tai.

Mae'r rhan hon o'r adolygiad, fel holl adolygiadau eraill BRhC, wedi ceisio barn o bob rhan o'r sector ac mae ein hadroddiad yn amcanu at wneud gwahaniaeth go iawn o ran gwella dulliau o gynnwys tenantiaid a phreswylwyr.

Yr adroddiad hwn yw ail ran yr adolygiad Tenantiaid wrth Wraidd, a gynhaliwyd gan HQN ar ran BRhC. Rhoddwyd comisiwn i HQN i gynnal arolwg a grwpiau ffocws gyda phreswylwyr, staff, aelodau o fyrddau a rhanddeiliaid eraill ym maes tai cymdeithasol yng Nghymru, i ymchwilio i ymgysylltiad â phreswylwyr. Mae'r ffocws ar ddyheadau ar gyfer ymgysylltu â thenantiaid yn awr ac yn y dyfodol.

Cafwyd ymateb sylweddol iawn i'r arolwg gyda 575 o bobl yn cymryd rhan, a hwythau wedi'u rhannu'n ddau grŵp: tenantiaid a phreswylwyr; a staff, aelodau o fyrddau a rhanddeiliaid (SARh).

Yr ymateb mwyaf poblogaidd i'r cwestiwn: 'Beth ddylai cynnwys preswylwyr fod yn amcanu at ei gyflawni yn awr ac yn y dyfodol?' o'r ddau grŵp oedd 'Gwrando ar farn: Rhoi ffyrdd cyflym a rhwydd i chi (y preswylwyr) roi gwybod i'ch landlord beth y mae arnoch ei eisiau a'i angen – i chi, y gymdogaeth a'r gymuned.'

Dau opsiwn a gynigiwyd ar gyfer 'rheolaeth gan denantiaid' a 'pherchnogaeth gan denantiaid' oedd y rhai a oedd yn cael eu ffafrio leiaf fel dyheadau, er bod lleiafrif sylweddol y tu hwnt i'r rhai sydd eisoes yn byw neu'n gweithio mewn tai cydweithredol neu gydfuddiannol yn dyheu am yr opsiwn hwn.

O'r lefelau uchel o gefnogaeth ymhlith ymatebwyr i'r amryw fathau neu lefelau o gynnwys a gynigiwyd, gellir dweud bod archwaeth cryf ymhlith preswylwyr am ymgysylltiad a deialog gyda'u landlord, ac mae'r gwrthwyneb yn wir hefyd.

Pan ofynnwyd iddynt grynhoi mewn ychydig eiriau beth yw'r elfen allweddol ar gyfer ymgysylltu llwyddiannus, 'gwrando', 'cyfathrebu', 'ymddiriedaeth', 'tryloywder' a 'gonestrwydd' oedd y prif ddewisiadau.

Pan ofynnwyd iddynt am y math o ddeialog yr oedd arnynt ei eisiau, dychwelodd cyfranogwyr at thema 'gwrando' a meithrin perthnasoedd. Roedd ar denantiaid eisiau cael eu hysbysu'n briodol, a chael y cyfle i roi eu barn, gwrthwynebu os oes angen, a chael trafodaeth wirioneddol agored.

Pan ofynnwyd am ymddiriedaeth a pharch fe drafodwyd cyfres o faterion cysylltiedig, sef bod yn agored, grym, atebolrwydd ac, uwchlaw popeth, deialog. Nodir bod cysyniadau ymddiriedaeth a pharch yn ymwneud yn sylfaenol â diwylliant sefydliad, meddylfryd staff a'i arweinyddiaeth.

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Pan ofynnwyd sut y gallwn wybod bod y broses o gynnwys preswylwyr yn gweithio, y teimlad cyffredinol oedd y byddai'n cael ei ddangos trwy ganlyniadau – ond y gallai'r rhain fod yn ganlyniadau 'meddal' megis dealltwriaeth well, yn ogystal â chamau ymarferol.

Fe ofynnom ni ble ydym ni yn awr yn nhyb y cyfranogwyr ar y siwrne tuag at gynnwys preswylwyr, a pha mor bell sydd gennym i fynd. Mynegodd rhai tenantiaid deimlad bod y berthynas yn anodd, a bod anghydbwysedd grym mawr. Roedd canlyniadau ymarfer graff gwe pry cop yn fwy cadarnhaol, gan awgrymu bod cymdeithasau tai yn gwneud yn eithaf da, ond gydag amrywiadau cryf gan rai pobl ar rai pwyntiau.

Casgliadau: tri chwestiwn allweddol

Gofynnodd BRhC dri chwestiwn allweddol i'r astudiaeth hon eu hystyried: Beth mae ymgysylltu â thenantiaid yn ceisio'i gyflawni yn awr ac yn y dyfodol; beth sy'n gweithio i gyflawni hyn a sut ydym ni'n gwybod mewn gwirionedd ei fod yn gweithio?

Drwy'r astudiaeth roedd pob grŵp yn rhoi pwyslais cryf ar sgiliau a chanlyniadau meddal. Roedd galwad i'n 'cyfnerthu ein hunain' yn crynhoi'r pwynt pwysig ynglŷn â thenantiaid a phreswylwyr yn mynnu parch ac yn ei gael.

Rydym ni'n dadlau felly mai prif ddiben cynnwys preswylwyr yw nid dwyn canlyniadau ymarferol penodol ond meithrin perthynas o ymddiriedaeth ar y ddwy ochr, a gaiff ei datblygu trwy ddeialog onest a pharch, ac sydd wedi gwreiddio ar bob lefel.

Mae un neges gref yn ymwneud â diwylliant sefydliadau: mae cyfeiriadau dro ar ôl tro at ddilysrwydd, diffuantrwydd, ymrwymiad a gonestrwydd yn awgrymu bod preswylwyr a gweithwyr proffesiynol fel ei gilydd yn dymuno gweld sefydliadau yn bod yn agored i ddeialog, yn ymrwymo iddi, ac yn ymrwymo i wneud y newidiadau y mae eu hangen yn nhyb preswylwyr. Bydd hynny'n golygu rhywfaint o rannu grym a chyfaddawdu.

Canfuwyd fod angen nodwedd o 'wrando' ar denantiaid a phreswylwyr ond nad oedd hynny'n ddigon. Rhaid bod nodwedd arall yn cyd-fynd â hi, sef derbyn yr hyn a ddywedir, cael eich gweld yn ymateb iddo, ac yna dysgu ohono. Fel yr ydym yn ei ddweud uchod, roedd cyfranogwyr yn yr astudiaeth yn teimlo y byddent gwybod bod cynnwys preswylwyr yn gweithio trwy ganlyniadau ymarferol a chyflawni dealltwriaeth well. Gellir crynhoi hyn fel 'Gwrando, gweithredu, dysgu'.

Caiff ein crynodeb ac iddo dri phwynt o hanfodion gweithio tuag at gynnwys preswylwyr yn llwyddiannus, yn seiliedig ar astudiaeth o'r ymatebion, ei roi ar ddiwedd yr adroddiad hwn, gydag olwyn eiriau i gynorthwyo sefydliadau yn eu gwaith i wella.

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

1 Cyflwyniad a chydnabyddiaeth

Ers tân Grenfell bu ymgyrch o'r newydd i denantiaid a phreswylwyr mewn tai cymdeithasol gael eu cynnwys yn llawn yn y ffordd y mae eu landlordiaid yn gweithredu. Mae'r galw hwn yn ymestyn ymhellach na mater uniongyrchol a hollbwysig diogelwch, i bob agwedd ar y ffordd y mae landlordiaid cymdeithasol yn eu trefnu eu hunain ac yn trefnu'r gwasanaethau a ddarperir ganddynt. Uwchlaw popeth, mae ar denantiaid eisiau i'w llais a'u barn gael eu clywed – gan landlordiaid a chan y llywodraeth.

Mae Bwrdd Rheoleiddiol Cymru (BRhC) wedi comisiynu ei adolygiad annibynnol o ymgysylltu â thenantiaid yn erbyn y cefndir hwn o ddiddordeb cryfach yn y pwnc a phryder dwysach yn ei gylch. Y nod yw ystyried sut orau i glywed llais y tenantiaid a'r preswylwyr yng ngwaith y bwrdd, y corff rheoleiddio a chymdeithasau tai.

Yn rhan gyntaf yr ymchwil, adroddodd Tamsin Stirling ar y cefndir a'r cyd-destun, gan roi sylw i iaith; cyhoeddiadau diweddar; safonau ac egwyddorion cenedlaethol; ac amlinelliad o 'diriogaeth ddadleuol a dryslyd' ymgysylltu â thenantiaid. Cynigiodd gyfres o awgrymiadau ynghylch sut y gellid canlyn arni â'r gwaith, gan gofio tri chwestiwn a ofynnwyd gan y grŵp llywio:

- 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?

Mae'r rhan hon o'n hadolygiad, fel holl adolygiadau eraill BRhC, wedi ceisio barn o bob rhan o'r sector ac mae ein hadroddiad yn amcanu at wneud gwahaniaeth gwirioneddol i wella dulliau o gynnwys tenantiaid a phreswylwyr. Rydym yn cydnabod ac yn tynnu ar waith Tamsin. Mae ein hadroddiad hefyd yn tynnu ar adroddiad gwella llywodraethu'r bwrdd a gyhoeddwyd ym mis Mawrth 2018, Y Pethau Iawn (Bwrdd Rheoleiddiol Cymru, 2018). Yn gryno, canfu hwn fod llywodraethu da yn golygu 'Y bobl iawn yn gwneud y pethau iawn, yn y ffordd iawn, am y rhesymau iawn, ar yr adeg iawn'. Yn arbennig, roedd yn tynnu sylw at ymddygiadau a diwylliant mewn sefydliadau, a gaiff eu llywio gan arweinyddiaeth dda, fel elfennau allweddol ar y siwrne tuag at wella. Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys model 'y pethau cywir' o ran sut orau i fynd ati i glywed llais tenantiaid go iawn – a gweithredu arno.

Mae'r adroddiad hwn yn cwmpasu ail ran yr adolygiad Tenantiaid wrth Wraidd, a gynhaliwyd gan HQN ar ran y Bwrdd Rheoleiddiol. Mae'n cynnwys dadansoddiad o ganfyddiadau'r arolwg a'r grwpiau ffocws a gynhaliwyd ym mis Mawrth/Ebrill 2019 gyda thenantiaid a phreswylwyr eraill, staff ac aelodau o fyrddau, a rhanddeiliaid eraill yn y sector tai cymdeithasol yng Nghymru. Rydym yn cloi â rhai gwersi o'r adolygiad a phwyntiau ymarferol i gymdeithasau tai. Yn gyntaf, rydym yn dechrau ag amlinelliad byr o'r dull a ddefnyddiwyd.

Rydym yn ddiolchgar i bob un o'r cyfranogwyr yn ein harolwg a'n grwpiau ffocws. Diolch hefyd i'r grŵp llywio o Lywodraeth Cymru a BRhC, TPAS Cymru, a Rob Gershon.

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

2 Dull a methodoleg

Rhoddwyd comisiwn i HQN gynnal arolwg a grwpiau ffocws gyda phreswylwyr, staff, aelodau o fyrddau a rhanddeiliaid eraill ym maes tai cymdeithasol, i ymchwilio i ymgysylltiad â thenantiaid yng ngoleuni Rhan Un yr astudiaeth. Yn benodol, roedd ar y Bwrdd Rheoleiddiol eisiau canolbwyntio ar y dyfodol a'r dyheadau ar gyfer ymgysylltu â thenantiaid, nid ar ble'r ydym ni yn awr neu ble'r ydym wedi bod.

Rhoddwyd continwwm ac iddo naw pwynt o baramedrau ymgysylltu â thenantiaid i HQN i weithredu fel sail i'r arolwg. Y pwyntiau hyn oedd:

- Data (dealltwriaeth am denantiaid)
- Dweud – gwybodaeth
- Gofyn – gwybodaeth
- Rhoi dewisiadau
- Cydweithio
- Cyd-ddylunio/cydgynhyrchu
- Arweinyddiaeth ar y cyd
- Grym wedi'i ddirprwyo
- Perchnogaeth.

Roedd gofyn i'r arolwg fynd i'r afael â thri lleoliad neu dair agwedd o ran ymgysylltu: gwasanaethau, strategaeth, a'r gymuned ehangach. Roedd yr arolwg i fod yn un byr, ac yn un y gellid ei gwblhau'n gyflym.

Lluniodd HQN arolwg a oedd yn cynnwys un cwestiwn: *Beth ddylai cynnwys preswylwyr fod yn amcanu at ei gyflawni yn awr ac yn y dyfodol?* Gofynnwyd i'r ymatebwyr roi tic ar bwys cymaint o'r atebion a oedd yn cael eu cynnig, yn seiliedig ar y paramedrau uchod, ag oedd yn berthnasol yn eu tyb hwy. Wedyn gofynnwyd i'r ymatebwyr grynhoi, mewn cwpl o eiriau, *beth yw'r elfen allweddol ar gyfer cynnwys preswylwyr yn llwyddiannus?* O'r data pellach hwn fe lunion ni gwmwl geiriau.

Wedyn gofynnwyd cwestiynau amrywiol am y math o dai yr oeddent yn byw ynddynt neu yr oedd y gymdeithas tai'n eu darparu, a chasglwyd gwybodaeth am nodweddion gwarchodedig amrywiol at ddibenion cydraddoldebau. Rhoddir manylion llawn cwestiynau'r arolwg yn Atodiad Un.

Cynhaliwyd yr arolwg am dair wythnos ym mis Mawrth/Ebrill 2019. Roedd ar ffurf electronig yn bennaf, ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg, a darparwyd copïau papur yn ôl yr angen. Fe'i dosbarthwyd trwy gysylltiadau BRhC a HQN, a gofynnwyd i sefydliadau tai ei ddosbarthu i breswylwyr, staff, aelodau o fyrddau a rhanddeiliaid eraill a'u hannog i'w

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

gwblhau. Fe wnaeth TPAS Cymru hyrwyddo'r arolwg hefyd ac rydym yn ddiolchgar am eu cymorth.

Gofynnwyd i gyfranogwyr yn yr arolwg a hoffent gymryd rhan mewn grŵp ffocws, a chafodd y grwpiau ffocws eu hyrwyddo trwy'r un cysylltiadau â'r arolwg. Cynhaliwyd grwpiau ffocws ar wahân ar gyfer preswylwyr; ac ar gyfer staff, aelodau o fyrddau a rhanddeiliaid gyda'i gilydd. Caerdydd ac Abergele oedd y lleoliadau (cafodd grŵp ffocws pellach yn Abertawe ei ganslo am bod rhy ychydig o bobl wedi gwirfoddoli, ond cafodd y rhai a oedd wedi archebu lle gynnig lle yng ngrŵp ffocws Caerdydd).

Cafodd cynnwys y grwpiau ffocws ei oleuo gan ganfyddiadau'r arolwg. Fe archwiliom ni farn a dyheadau'r cyfranogwyr trwy bum pwnc trafod:

- Deialog
- Ymddiriedaeth a pharch (diwylliant)
- Gweithio ar y berthynas
- Rheolaeth
- Y bwlch rhwng dyhead a ble'r ydym ni yn awr

Fe ofynnom ni i'r cyfranogwyr am iaith hefyd, a pha dermau oedd yn well ganddynt. Rhoddir crynodeb o'r pynciau a'r cwestiynau cynorthwyol yn Atodiad Dau.

Ar gyfer y pwnc olaf, fe gyflwynom ni graffiau gwe pry cop i gyfranogwyr eu cwblhau. Rhoddir enghraifft yn Atodiad Tri. Y syniad oedd cael ymdeimlad pa mor llydan allai'r bwlch fod rhwng realiti heddiw a'r dyheadau a fynegwyd yn y ddau grŵp astudio. Cafodd y graffiau eu troi'n dablau rhifiadol ar gyfer dadansoddi.

Dadansoddwyd yr amryw elfennau trwy gymysgedd o ddulliau ansoddol a meintiol. Mae'r adran nesaf yn nodi'r canfyddiadau.

3 Canfyddiadau'r arolwg

Cafwyd ymateb sylweddol iawn i'r arolwg, gyda chyfanswm o 575 o ymatebion yn dod i law. Fe wnaeth rhai pobl hepgor cwestiynau neu adrannau unigol o'r arolwg, ac roedd nifer fach o ymatebion gwag. Yn dilyn hyn mae niferoedd y bobl a atebodd naill ai C1 neu C2 fel a ganlyn:

C1/C2 Beth ddylai cynnwys preswylwyr fod yn amcanu at ei gyflawni yn awr ac yn y dyfodol?

Preswylydd	273
Staff/bwrdd/rhanddeiliad	247
Cyfanswm	**520**

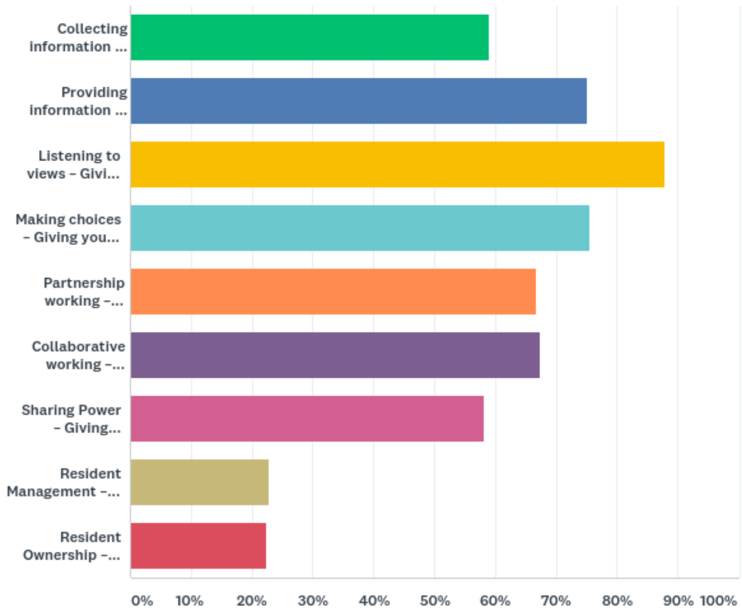
Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

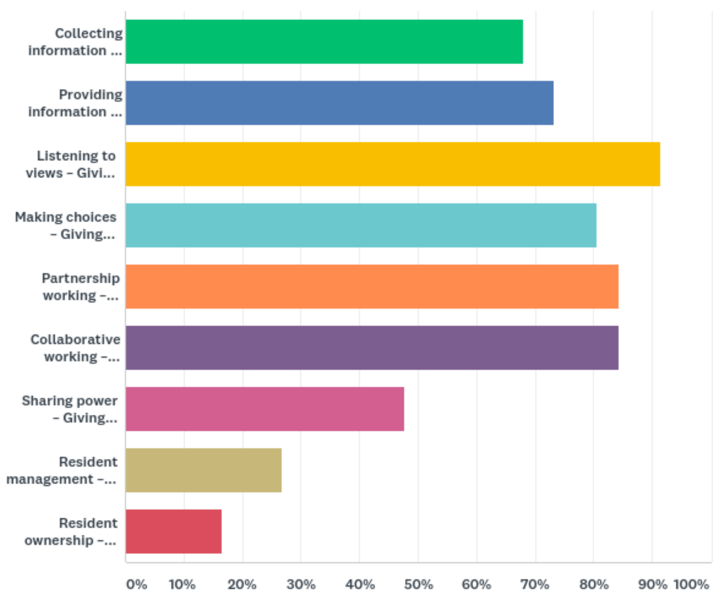
3.1. *C1/C2 – Beth ddylai cynnwys preswylwyr fod yn amcanu at ei gyflawni*

Dangosir yr ymatebion yma wedi'u rhannu'n un graff ar gyfer preswylwyr ac un ar gyfer staff, aelodau o fyrddau a rhanddeiliaid gyda'i gilydd.

Q1 If you are a resident (tenant, leaseholder, shared owner or other resident), please tell us what you think resident involvement should be aiming to achieve now and in the future. Tick all the items that apply (move to question 2 if not a resident).



Q2 If you are a staff member/board member/stakeholder, please tell us what you think resident involvement should be aiming to achieve now and in the future. Tick all the items that apply (move to question 3 if a resident).



Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

O fewn y grŵp preswylwyr, roedd pawb heblaw 4% yn denantiaid. Roedd tri yn lesddeiliaid, roedd un yn rhanberchennog ac roedd chwech yn denantiaid mewn menter gydfuddiannol neu gydweithredol.

Mae'n amlwg bod peth wmbredd o gytundeb ymhlith y ddau grŵp ynglŷn â beth ddylai cynnwys preswylwyr fod yn amcanu at ei gyflawni. Ymhlith preswylwyr, mae'r gefnogaeth fwyaf i 'Gwrando ar farn: Rhoi ffyrdd cyflym a rhwydd i chi (y preswylwyr) roi gwybod i'ch landlord beth y mae arnoch ei eisiau a'i angen – i chi, y gymdogaeth a'r gymuned'. Gan bod 89% o blaid, gellir dweud bod gan y syniad cymharol gyffredin hwn gefnogaeth gref iawn. Ymhlith staff, aelodau o fyrddau a rhanddeiliaid, gwrando oedd yr ymateb mwyaf poblogaidd eto, gyda chefnogaeth gryfach byth, sef 91%.

Y ddau syniad nesaf sydd fwyaf poblogaidd ymhlith preswylwyr yw 'Gwneud dewisiadau'[1] (76%) a 'Darparu gwybodaeth'[2] (75%). Gyda'i gilydd mae'r rhain yn awgrymu ffocws ar wasanaethau lleol a gwerth am arian.

Roedd syniadau sy'n ennyn deialog ehangach rhwng preswylwyr a'u landlord trwy bartneriaeth, cydweithio a/neu rannu grym yn cael eu ffafrio gan fwy na hanner a hyd at draean y rhai a ymatebodd. Roedd y grŵp SARh yn ffafrio'r opsiynau hyn hefyd, sy'n awgrymu cefnogaeth gref iawn i gydweithio'n agos gyda thenantiaid.

Yr opsiynau rheolaeth a pherchnogaeth gan breswylwyr oedd y rhai a oedd yn cael eu ffafrio leiaf, ar 23% a 22% yn y drefn honno ymhlith preswylwyr, a 27% ac 17% yn y drefn honno yn y grŵp SARh. Er ei bod yn amlwg nad yw'r rhain yn cael eu hystyried yn un o nodau cynnwys preswylwyr gan y rhan fwyaf o'r tenantiaid a ymatebodd, mae lleiafrif sylweddol sy'n byw mewn sefydliadau tai 'traddodiadol' (nid mentrau cydweithredol na chydfuddiannol) ar hyn o bryd yn ffafrio'r opsiynau hyn.

Mae gwahaniaeth amlwg rhwng yr ymatebion i 'Rannu grym'[3] a 'Rheolaeth gan breswylwyr'[4] (59% a 23% yn y drefn honno ymhlith preswylwyr). Gallai hyn awgrymu bod gan breswylwyr fwy o ddiddordeb mewn egwyddor gyffredinol o rannu grym nag yn y strwythur ffurfiol penodol; neu efallai nad oes ar rai eisiau cymryd y cam ffurfiol o ysgwyddo cyfrifoldeb llawn am redeg gwasanaethau. Cafodd y mater hwn ei archwilio ymhellach yn y grwpiau ffocws (gweler yr adran nesaf).

O'r lefelau uchel o gefnogaeth ymhlith ymatebwyr i'r mathau a'r lefelau amrywiol o gynnwys a gynigiwyd, gellir dweud bod archwaeth cryf ymhlith preswylwyr am ymgysylltiad a deialog gyda'u landlord, ac i'r gwrthwyneb hefyd. Rhaid cofio mai sampl hunanddethol

---

1 'Gwneud dewisiadau – rhoi dewisiadau go iawn i chi am eich cartref a'ch cymdogaeth, a chost gwasanaethau'

2 'Darparu gwybodaeth – rhoi i chi'r wybodaeth y mae ei hangen arnoch am ba mor dda y mae eich landlord yn gwneud (megis o ran ansawdd gwasanaethau, gwerth am arian a diogelwch) trwy ddarparu adroddiadau agored a gonest'

3 'Rhannu grym – rhoi llais cyfartal i breswylwyr a'r landlord, yn awr ac yn y dyfodol, trwy rannu grym mewn sefydliad cymunedol'

4 'Rheolaeth gan denantiaid – lle mae preswylwyr yn dymuno, trosglwyddo'r cyfrifoldeb am reoli rhai ystadau neu wasanaethau, fel atgyweiriadau, i chi'

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

yw hon, ond o ystyried y nifer uchel o ymatebion, mae’n awgrymu bod ar lawer o bobl eisiau mwy o berthynas nag un sy’n seiliedig ar ‘gyfnewidfa gyda chwsmeriaid’.
Mae’r opsiwn a gafodd y mwyaf o gefnogaeth – ‘Gwrando’[5] – yn cynnwys cyflymder fel elfen. Roedd yn ymddangos y gallai’r awydd am gyfathrebu ‘cyflym a rhwydd’, a chymryd camau gweithredu, fod yn ffactor yn yr ymateb cryf hwn – ac fe gadarnhawyd hyn yn y grwpiau ffocws.

3.2. C3 – Beth yw’r elfen allweddol ar gyfer cynnwys preswylwyr yn llwyddiannus?

Rydym wedi llunio cwmwl geiriau o’r ymatebion i’r cwestiwn hwn.

Yn gryno gan ddefnyddio ychydig eiriau yn unig (dau i dri yn ddelfrydol), beth yw’r elfen allweddol ar gyfer cynnwys preswylwyr yn llwyddiannus?

Mae themâu eglur yn dod i’r amlwg mewn perthynas â syniadau am ddeialog, bod yn agored, parch ac ymddiriedaeth. Mae’r themâu hyn yn adlewyrchu’r data o C1/C2 lle cafodd ‘gwrando’ gefnogaeth gref, gyda dewisiadau, partneriaeth, cydweithio a rhannu gwybodaeth yn cael eu ffafrio hefyd. Fe wnaeth nifer o ymatebion amlygu syniadau am ddilysrwydd: ‘Cyfathrebu go iawn yn y ddau gyfeiriad’, ‘Cynnwys yn wirioneddol mewn modd diledryw’, ‘Ddim yn symbolaidd’ a ‘Cyfleoedd ystyrlon go iawn sy’n arwain at newid go iawn’, er enghraifft.

Nid oedd gwahaniaethau rhwng ymatebion gan denantiaid/preswylwyr a staff/aelodau o fyrddau/rhanddeiliaid yn arbennig o amlwg. Gellid dweud bod y grŵp olaf wedi crybwyll syniadau am rannu grym yn fwy mynych, ond hyd yn oed o fewn y grŵp hwnnw nid oedd ymhlith y syniadau a grybwyllwyd fynychaf. I ddangos cyfnewidioldeb y syniadau rhwng y ddau grŵp, dywedwyd ‘grym cyfartal’ gan uwch aelod o staff, tra bod ‘gwrando o ddifrif

[5] ‘Gwrando ar farn – Rhoi ffyrdd cyflym a rhwydd i chi (y preswylwyr) roi gwybod i’ch landlord beth y mae arnoch ei eisiau a’i angen – i chi, y gymdogaeth a’r gymuned

Rockingham House, St Maurice’s Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi’i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

beth yw blaenoriaethau tenantiaid' wedi cael ei ddweud gan aelod o staff sy'n rhan o ymgysylltu â thenantiaid. Meddai un preswylydd: 'Cyfranogi'n llawn yn nhrefniadau llywodraethu'r sefydliad', ac un arall 'Partneriaethau go iawn'.

Mynegodd nifer fach o denantiaid (dim ond tri neu bedwar yn yr holl sampl) rwystredigaeth agored ynghylch ymddygiad eu cymdeithas dai. Roedd sylwadau'n cynnwys: 'Mynd mor bell â chnocio ar fy nrws am unwaith', a 'Siarad yn ddiffuant gyda ni, peidio â cheisio'n dallu â nonsens'. Mae'n bosibl bod hyn yn cynrychioli safbwynt ehangach na lwyddodd ein harolwg i gael gafael arno; fe geisiom ni archwilio hyn ymhellach yn y grwpiau ffocws.

Cododd un tenant fater ymarferol: 'Mynd mor bell ag atgyweirio'u tai pan fyddant yn gofyn, nid eu gadael am fisoedd a'u hanwybyddu'n gyfan gwbl', ond eithriad oedd y sylw hwn yn bendant. Roedd y mwyafrif llethol o ymatebion yn canolbwyntio ar faterion ansoddol a oedd yn ymwneud â pherthnasoedd.

Mae'r themâu gwrando, parch, bod yn agored a chyfathrebu o'r cwmwl geiriau'n awgrymu y gallai'r rhain gael eu gweld fel y sylfeini ar gyfer rhoi'r syniadau yn C1/C2 ar waith. Mae'n amlwg bod y ddau grŵp o ymatebwyr yn ystyried bod yr hyn y gellid ei alw'n sgiliau meddal neu sgiliau pobl yn elfen allweddol mewn ymgysylltu llwyddiannus â thenantiaid a phreswylwyr.

3.3. Cylchrannu'r ymatebion

Mae dadansoddiad pellach o ymatebion yn cynnig rhagor o ddealltwriaeth.

Ymhlith preswylwyr, roedd bron eu hanner yn breswylwyr sefydliad mawr, tra bod 4% mewn menter gydweithredol neu gydfuddiannol. Mae'r chwe phreswylydd menter gydweithredol/gydfuddiannol yn sampl rhy fach ar gyfer dod i gasgliadau. Fodd bynnag, mae'n ddiddorol canfod, er mai cydweithio gafodd y gefnogaeth fwyaf, a bod yr opsiynau 'partneriaeth', 'gwrando' eraill hefyd yn boblogaidd, fel yn y sampl gyffredinol, bod rheolaeth a pherchnogaeth gan breswylwyr yn llai poblogaidd (40%) ymhlith y grŵp hwn, er ar lefelau cymeradwyaeth uwch nag yn y sampl gyfan. Ar y cwmwl geiriau, roedd yr ymatebion yn cynnwys: "Cyfranogi'n llawn yn nhrefniadau llywodraethu'r sefydliad' a 'Cydraddoldeb. Amrywiaeth. Parch'.

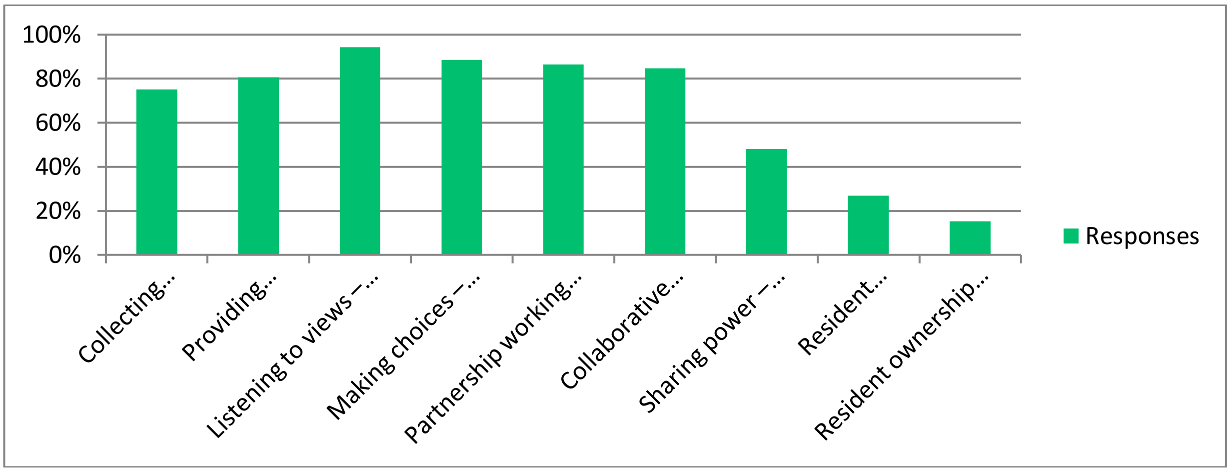
Ymhlith staff ac aelodau o fyrddau, roedd 28% o'r ymatebwyr yn uwch reolwyr neu swyddogion gweithredol. Roedd ychydig dros eu hanner (51%) yn aelodau o staff a oedd yn ymwneud yn uniongyrchol ag ymgysylltu â thenantiaid, tra bod 4% yn denantiaid a oedd yn aelodau o fyrddau ac 17% yn aelodau o fyrddau nad ydynt yn breswylwyr. Roedd y rhan fwyaf (53%) yn gweithio i sefydliad o faint canolig, a oedd yn cynnig tai cyffredinol (90%) mewn trefi/dinasoedd (66%) yn bennaf, a dim ond 3% oedd yn gweithio i fenter gydweithredol neu gydfuddiannol.

Nid oedd gwahaniaethau mewn ymatebion i C2 yn y grŵp hwn yn amlwg:

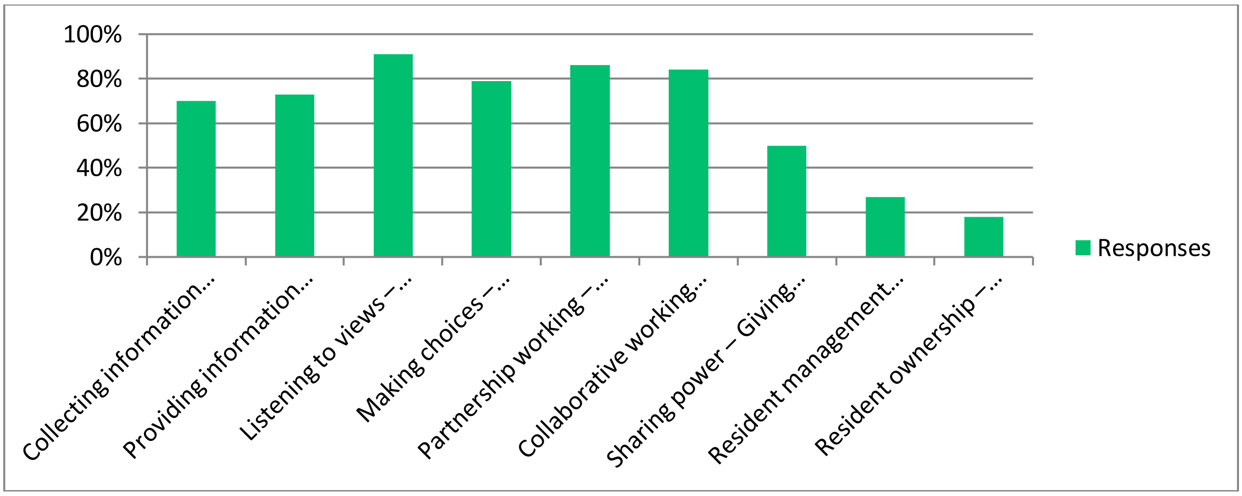
Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

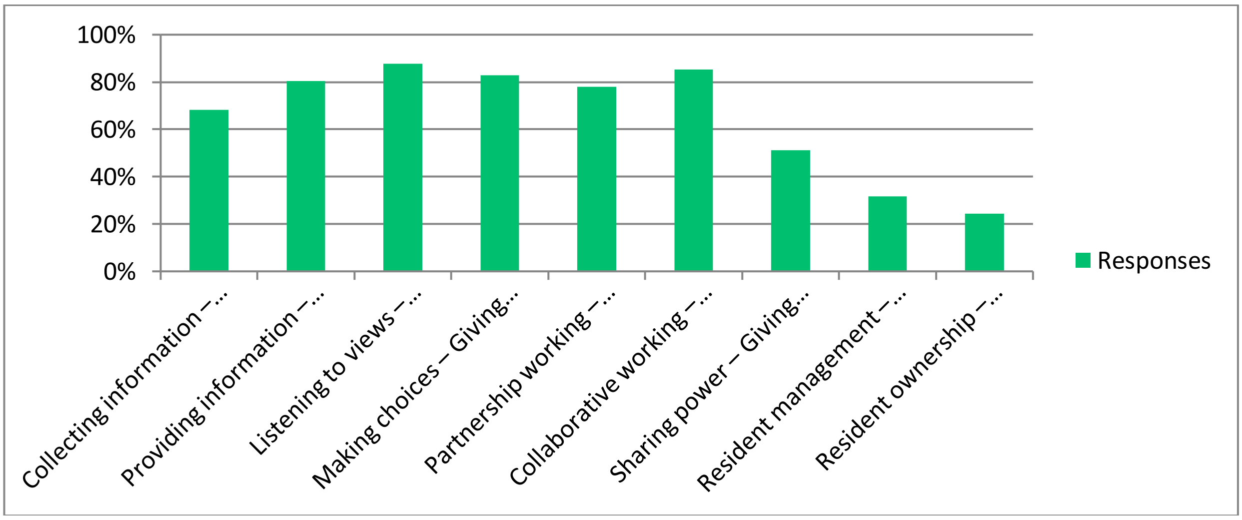
Uwch swyddogion gweithredol



Staff sy'n ymwneud yn uniongyrchol â Chynnwys Preswylwyr



Aelodau o fyrddau



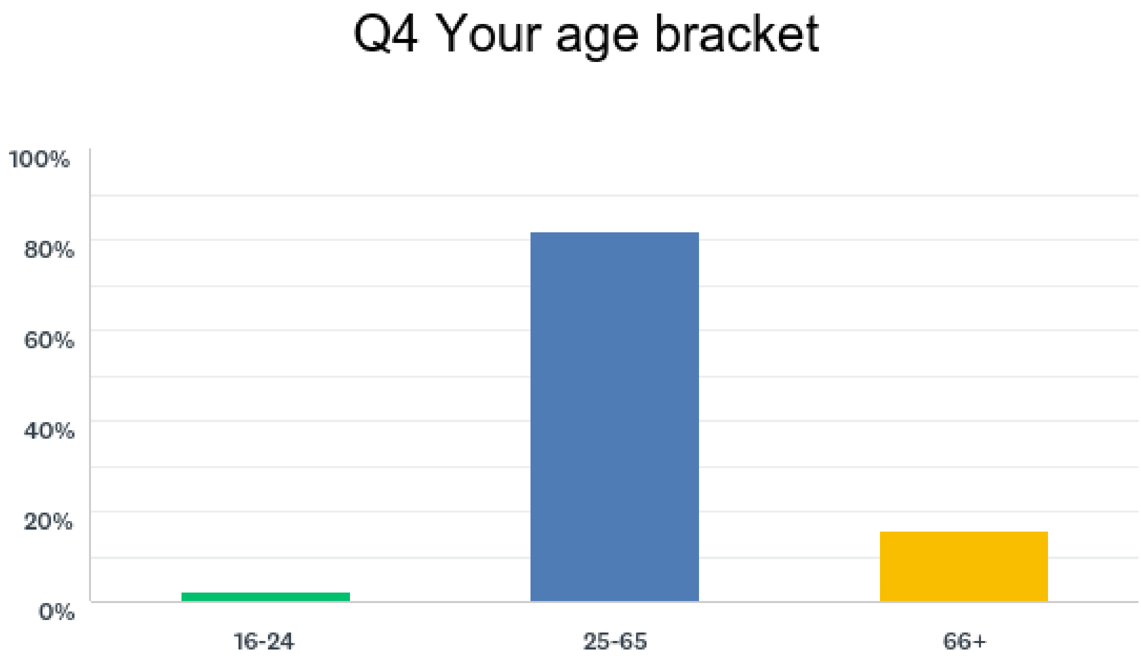
Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

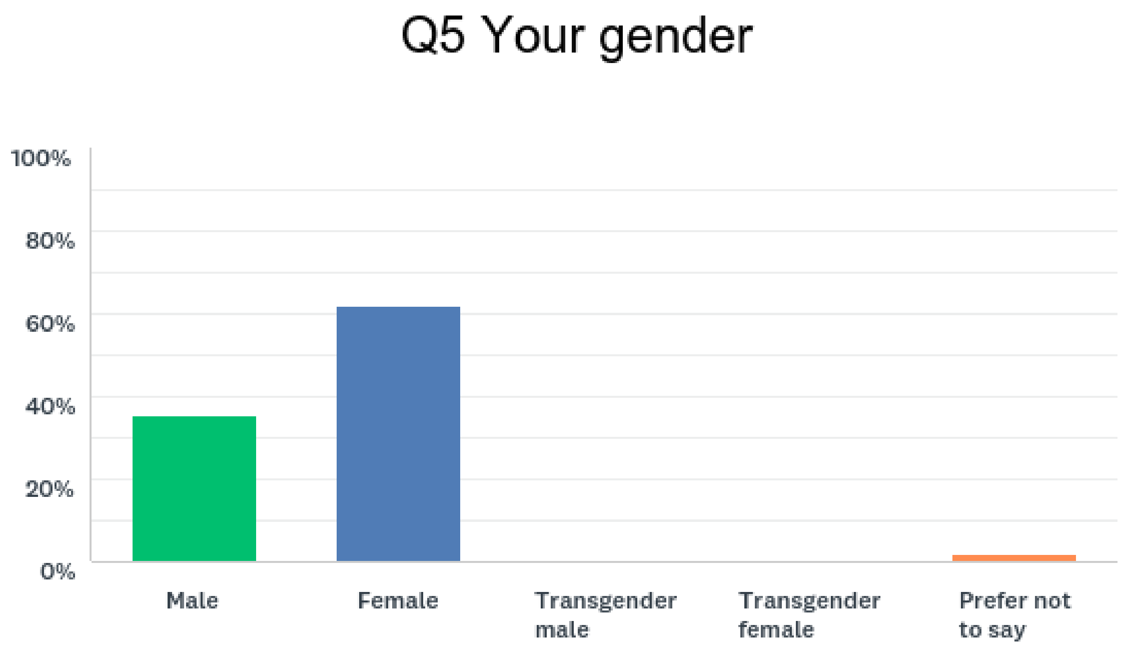
HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Dim ond 11 o randdeiliaid eraill a gwblhaodd yr arolwg. Roeddent yn cynnwys un person o bob un o'r canlynol: Cymdeithas Tenantiaid a Phreswylwyr, partner datblygu, cynghorydd lleol, Prosiect Ymyriadau Teuluol, a saith arall.

3.4. Cydraddoldebau

Fe gasglom ni ddata ynghylch nifer y nodweddion gwarchodedig. Ar gyfer y sampl gyfan, roedd y canlyniadau fel a ganlyn:

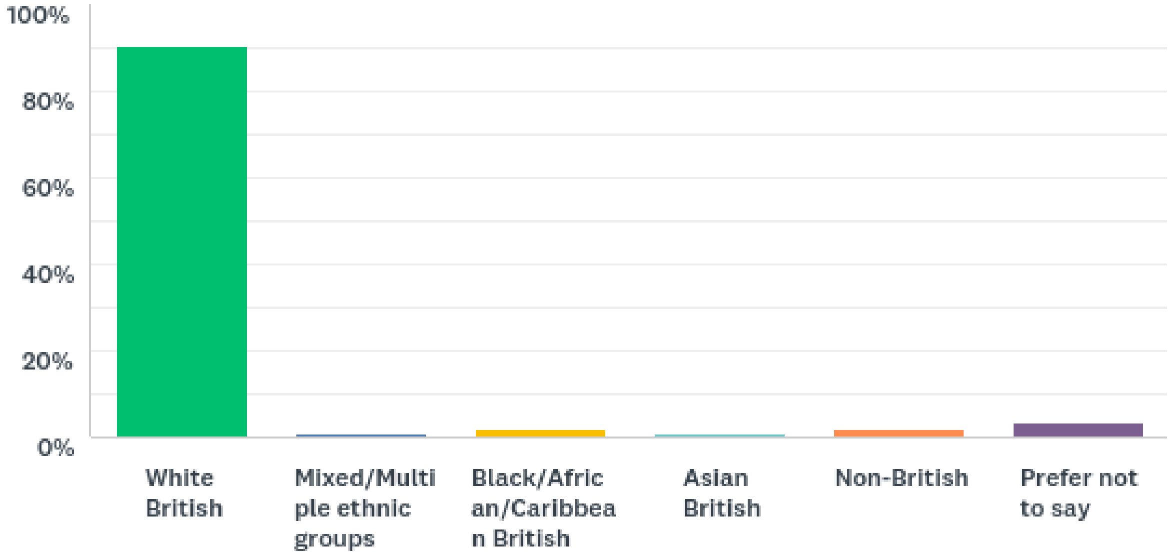




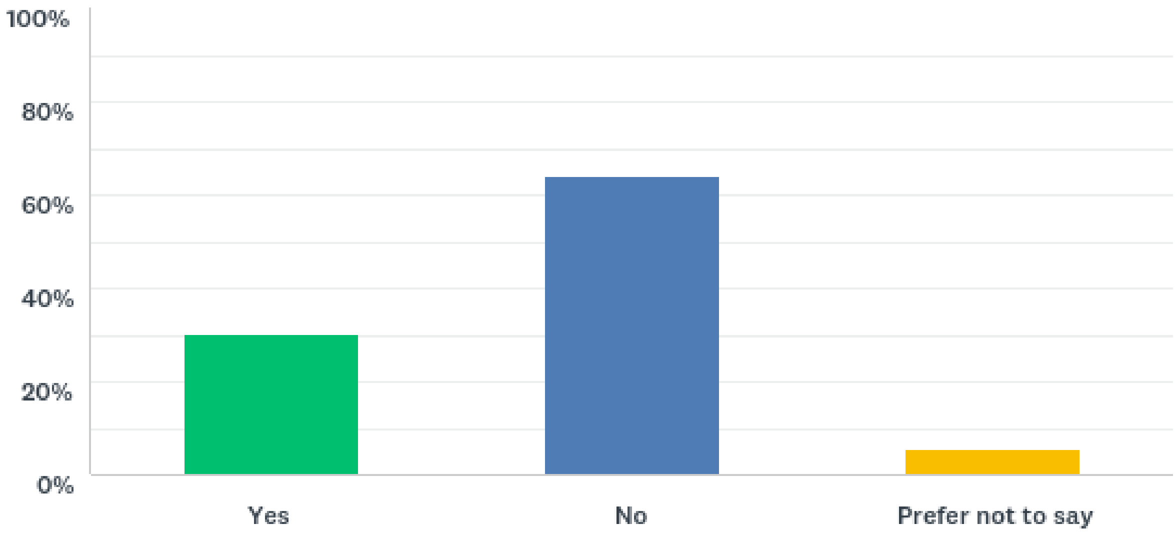
Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Q6 Your ethnicity



Q7 Do you consider yourself to have a disability?



Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

4 Y grwpiau ffocws

Trefnodd HQN gyfarfodydd ar wahân ar gyfer tenantiaid a phreswylwyr o'r grwpiau SARh, er mwyn sicrhau bod tenantiaid yn gallu siarad yn rhydd. Fodd bynnag, gwnaeth un person y sylw y byddai'n well ganddo pe bai'r grŵp wedi bod yn un cymysg. Yn yr ysbryd hwnnw, mae'r adran hon yn cyfuno'r canfyddiadau o'r grwpiau gyda'r ddwy set o gyfranogwyr.

Cynigiwyd canfyddiadau cryno o'r arolwg i'r grwpiau ffocws. Roedd tenantiaid yn falch o weld mai 'gwrando' oedd yr ymateb mwyaf poblogaidd i C1/C2 ond roedd teimlad cryf nad oedd gwrando yn unig yn ddigon. Rhaid ei gyfuno â chanlyniad, gweithredu ac adborth, yn eu tyb hwy. Un ymadrodd yr oedd llawer o bobl yn ei hoffi oedd 'Gwrando, clywed, gweithredu'. Roedd cyfranogwyr o'r grwpiau SARh yn cael bod canlyniadau'r arolwg yn taro deuddeg hefyd.

'Un o'n dangosyddion STAR[6] isaf mwy na thebyg yw gwrando ar denantiaid – rydym yn dda am wrando ond nid am weithredu.' – Cyfranogwr SARh.

4.1. Pa fath o ddeialog y mae arnoch ei eisiau?

Yma gofynnwyd i breswylwyr am y cyswllt y maent yn ei gael gyda'u sefydliad ar hyn o bryd. Roedd hyn yn amrywio o ychydig oriau'r wythnos neu y mis i gyfarfodydd rheolaidd sy'n dylanwadu ar benderfyniadau ar amryw lefelau o ran rheoli a'r bwrdd. Roedd rhai yn denant-arolygwyr, yn aelodau o is-bwyllgorau i archwilio perfformiad neu'n cael cynnig oriau gwirfoddol. Roedd rhai yn y grwpiau SARh yn denantiaid a oedd yn aelodau o fyrddau. Yn y grŵp SARh, roedd un cyfranogwr o'r farn y dylent fod ar gael pryd bynnag yr oedd ar denantiaid eisiau siarad gyda hwy, 'ddydd a nos'.

> ***"Mae perthnasoedd a ddatblygir gan staff ar lawr gwlad yn allweddol. Gellir datrys pethau'n gyflym iawn os yw pobl yn cael eu grymuso i weithredu ar beth bynnag yw'r mater wrth law ar yr adeg benodol honno."***

Cafodd 'Gwrando' ei godi dro ar ôl tro, fel a nodir uchod. Roedd ar denantiaid eisiau cael eu hysbysu'n briodol, a chael y cyfle i roi eu barn, gwrthwynebu os oes angen, a chael trafodaeth gwirioneddol agored.

'Mae a wnelo hefyd â chreu amgylchedd lle mae tenantiaid yn teimlo'n ddigon cyfforddus i siarad gyda ni'n agored ac yn onest. Mae staff rheng-flaen yn bwysig iawn i ddatblygu'r ymddiriedaeth.' – cyfranogwr mewn grŵp SARh.

O ran diben, dywedodd un tenant: 'Dylai cyfranogiad tenantiaid symud y gymdeithas dai tuag at gydweithio a chydweithredu'. Ymddangosai mai dyma oedd barn rhai cyfranogwyr yn y grŵp SARh ynglŷn â'r berthynas hefyd:

'Mae perthnasoedd a ddatblygir gan staff ar lawr gwlad yn allweddol. Gellir datrys pethau'n gyflym iawn os yw pobl yn cael eu grymuso i weithredu ar beth bynnag yw'r mater wrth law ar yr adeg benodol honno. Fel arall rydych yn diweddu â threfniant ffurfiol iawn –

[6] Survey of Tenants and Residents

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

ymweliadau bob chwe mis, apwyntiadau'n cael eu gwneud trwy'r wefan. Dylai fod yn fwy organig o lawer.' – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

Ac roedd cyfranogwyr SARh eraill yn pwysleisio pwysigrwydd meithrin perthnasoedd i gael gwell hwyl ar y gwaith.

'Ni allwn eistedd yn ein swyddfeydd a dweud wrthynt sut y dylai eu bywydau fod yn ein tyb ni, felly gorau po fwyaf o denantiaid y gallwch eu cynnwys.' – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

'Rwy'n meddwl bod iechyd a diogelwch o'r pwys mwyaf yn enwedig ar ôl Grenfell.' – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

Roedd un tenant o'r farn bod angen newid gwraidd a cangen:

'Rwy'n ceisio deall y syniad y tu cefn i gyfranogiad tenantiaid. Mae angen newid patrwm arnom. Newid ym mhrosesau'r ymennydd. Undod. Yr ymennydd yn y bwrdd a'r tîm rheoli. Ac mae tenantiaid wrth wraidd. Ac mae'r ymennydd a'r gwraidd wedi cael eu datgysylltu. Rydych chi'n chwilio am newid mewn prosesau meddwl.' – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

> ***"Mae angen newid patrwm arnom. Newid ym mhrosesau'r ymennydd. Undod."***

I eraill roedd yn symlach:

'Mae ar denantiaid eisiau deialog effeithiol, gyda chyfathrebu gonest i wybod beth sy'n digwydd.' – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

'Yn y bôn mae a wnelo â chynnal y denantiaeth. Mae ar bobl eisiau teimlo'n hapus ac yn ddiogel yn eu cartrefi. Mae a wnelo â sicrwydd.' – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

Cododd rhai cyfranogwyr yn y grŵp SARh broblem a oedd yn gyfarwydd o astudiaethau blaenorol (e.e., Pawson e tal, 2012) y gall fod yn anodd ymgysylltu â rhai tenantiaid a phreswylwyr, sydd naill ai'n ei chael yn anodd neu nad ydynt yn dymuno cael eu cynnwys ar hyn o bryd; er bod y grŵp hwn a'r tenantiaid yn cydnabod pwysigrwydd dod o hyd i ffyrdd o estyn allan at yr holl denantiaid a phreswylwyr. Roeddent yn pwysleisio'r angen am ddewisiadau o ran y dulliau a'r sianeli cyfathrebu, yn enwedig mewn ardaloedd gwledig. Crybwyllwyd cyflymder yr ymateb gan y ddau grŵp o gyfranogwyr hefyd. Roedd hyn yn cael ei ystyried yn arwydd o sefydliad sy'n perfformio'n dda, ac o sefydliad dibynadwy. Roedd cyfranogwyr yn y grŵp SARh yn cydnabod yr angen i gyflawni o fewn amserlen resymol neu golli ewyllys da tenantiaid a phreswylwyr.

'Byddai deialog yn mynd yn dda pe bai staff yn ymateb i broblemau – byddi deialog yn ddefnyddiol iawn pe gallech ddatrys y broblem yn ddigon cyflym' – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

4.2. A yw'n ymwneud ag ymddiriedaeth a pharch?

Yma fe drodd y drafodaeth at gyfres o faterion cysylltiedig o ran bod yn agored, grym, atebolrwydd ac uwchlaw popeth, deialog. Mae cysyniadau ymddiriedaeth a pharch yn

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

ymwneud yn y bôn â diwylliant sefydliad, ac roedd y rhan hon o'r grwpiau ffocws yn ceisio adnabod meini prawf diwylliannol ar gyfer tenantiaid.

Dywedodd un tenant: 'Mae cymdeithasau tai yno i wasanaethu eu tenantiaid, ond nid yw byth yn teimlo felly. Mae angen iddynt ddangos eu bod yn y busnes o ofalu – maent yn anghofio eu bod i fod yno i'w preswylwyr. Y dyddiau hyn, dim ond mewn rhedeg busnes y mae ganddynt ddiddordeb'. Gofynnodd un arall gwestiwn allweddol a yw cymdeithasau tai yn bodoli dim ond i adeiladu a gofalu am y cartrefi, ynteu a oes ganddynt gyfrifoldeb tuag at gymunedau hefyd.

I rai tenantiaid, roedd y materion yn ymarferol – dyraniadau, ymddygiad gwrthgymdeithasol, atgyweiriadau. Roedd cyfranogwyr yn y grŵp SARh yn fwy awyddus i sicrhau eu bod yn rhannu hanfodion egluro incwm a gwariant y gymdeithas:

'Nid ydym yn cyfathrebu'n ddigon da ynghylch pethau fel pennu'r rhent. Mae'n un o'r pethau hynny sy'n helpu i feithrin drwgdybiaeth, rwy'n siŵr. Bydd wastad barn wahanol ynglŷn â sut y caiff yr arian ei wario a beth yw'r blaenoriaethau, ond mae'n rhaid ei bod yn well hysbysu tenantiaid am y penderfyniadau sy'n cael eu gwneud. Efallai na fydd manteision amlwg i rai o'r prosiectau buddsoddi bob amser ond rwy'n siŵr, pe bai pobl yn sylweddol i bod miloedd yn cael eu gwario ar ddiogelwch adeiladau, y byddai hynny'n cael ei barchu.' - Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

'Mae cyfarwyddwyr rhai cymdeithasau tai eisoes yn rhoi esboniad llawn i grwpiau cyfranogiad tenantiaid o wasanaethau a thaliadau am wasanaethau sy'n newid.' – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

I'r rhan fwyaf o denantiaid roedd yr angen dybryd yn dod yn ôl at 'sgiliau pobl' (a dyma'n aml oedd y tu cefn i'r materion ymarferol). Roedd peidio â bod yn agored, teimlo bod gwybodaeth wedi cael ei hatal neu fod rhwystr i fynediad at uwch aelodau o staff yn thema a gododd dro ar ôl tro. 'Pe na baent ond wedi dod yn ôl a dweud wrthym pam nad oeddent yn gallu gwneud rhywbeth yn hytrach na'n gadael yn y tywyllwch,' meddai un.

'Nid yw bod yn agored a thryloywder yn gryfder yn y sector, ond byddai'n mynd yn bell. Mae dal gwybodaeth yn ôl yn hytrach na'i rhoi i denantiaid yn digwydd yn rhy aml o lawer.' – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

'Mae ganddynt fanc o bobl yn ateb y ffonau fel amddiffynfa ar gyfer pobl sy'n uwch i fyny.' – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

'Rydym wedi bwrw golwg fanwl ar ymddiriedaeth ac mae'n gysylltiedig i raddau helaeth â chynnal a chadw. Os oes gennych apwyntiad a'ch bod yn peidio ag ymddangos, mae'r ymddiriedaeth yn diflannu.' – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

Ar y llaw arall, rhoddodd rhai enghreifftiau o fentrau lle'r oedd cyfathrebu priodol wedi cwyn canlyniadau cadarnhaol – ac wedi arbed arian. Roedd tenantiaid yn pryderu nid yn gymaint ynghylch yr arian yn uniongyrchol ond ynghylch osgoi gwastraffu ymdrech ac adnoddau; a'r gwerthoedd diwylliannol sy'n sail i weithredoedd.

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

‘Bu tri thenant yn trafod gyda thri chyfarwyddwr – fe arweiniodd y sgwrs at ailfeddwl am bethau’n llwyr ac fe arbedodd £470,000 y flwyddyn.’ – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

Roedd peth trafodaeth yn y grwpiau tenantiaid am strwythurau i hwyluso ymgysylltiad, er bod hyn yn gyfyngedig. Rhybuddiodd un cyfranogwr yn y grŵp SARh fod strwythur yn dal i fod yn bwysig, hyd yn oed pan fo sgiliau pobl yn flaenllaw. Ac fe drafodwyd y cwestiwn cyfarwydd a ddylid bod â thimau arbenigol ar gyfer cynnwys tenantiaid a phreswylwyr ynteu a ddylid gwneud cynnwys yn ‘waith i bawb’.

‘Rwy’n derbyn hyn i gyd ond mae’n rhaid i sgyrsiau gyda phreswylwyr fod yn gyson hefyd a pheidio â chael eu gwneud mewn ffordd ad hoc; fel arall gall achosi sïon a chleber wast. Rwyf hefyd yn meddwl weithiau ein bod yn gor-ymgynghori â phreswylwyr a’u bod yn dioddef marwolaeth trwy arolygon. “Jest gwnewch y gwaith”.’ – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

4.3. A yw’r berthynas yn gweithio?

Dywedodd tenantiaid fod gwahaniaeth sylfaenol i’w sefyllfa, eu bod yn teimlo nad oedd staff wastad yn deall. Dywedodd un: ‘Mae llawer o staff cymdeithasau tai’n berchnogion tai – mae eu meddylfryd yn hollol wahanol i denantiaid. Maent yn ei drin fel swydd – nid ydynt yn deall sut yr ydym yn teimlo’. Cyfeiriodd rhai o’r cyfranogwyr yn y grŵp SARh at anawsterau ymarferol a’r angen i weithio’n galetach i ymgysylltu â thenantiaid, yn enwedig â stoc ‘gwasgaredig’ neu mewn sefydliadau mawr.

“Byddwch yn onest. Peidiwch â’n gadael yn y tywyllwch fel madarch.”

Fe drodd y drafodaeth eto at syniadau diwylliannol am wrando a pharch. ‘Mae tybiaeth ymhlith staff nad ydym yn gwybod am beth rydym yn siarad, felly maen nhw’n gwrando ond nid ydynt yn clywed am eu bod yn tybio nad ydym ni’n gwybod am beth rydym yn siarad, felly fe wnawn ni bethau ein ffordd ni.’ Ar y llaw arall, rhoddodd un cyfranogwr sylw calonogol: ‘Maent yn amlwg yn ceisio gwella.’ Rhaid dweud bod cyfranogwyr yn y grŵp SARh yn rhannu’r un dymuniadau am barch ar y ddwy ochr a chydweithio a’u bod wedi cynnig sylwadau myfyriol ar faterion cyfathrebu.

Cafwyd trafodaeth yn y ddau grŵp am ganfyddiadau ynghylch diwylliant mewn gwahanol fathau o sefydliad. Roedd rhai’n teimlo nad oedd awdurdodau lleol yn parchu tenantiaid gymaint â chymdeithasau tai, tra bod eraill yn meddwl bod y gwrthwyneb yn wir. Roedd yn ymddangos bod y canfyddiadau hyn yn deillio o brofiadau unigol, a chrybwyllwyd ‘afalau drwg’ mewn perthynas â thenantiaid (gan denant) a staff (gan gyfranogwr yn y grŵp SARh), er bod y cysyniad hwn wedi cael ei herio hefyd. Pwysleisiodd un cyfranogwr yn y grŵp SARh yr angen i greu diwylliant cadarnhaol a oedd hefyd yn cynnwys contractwyr, syrfewyr ac eraill sy’n gweithio ar ran y sefydliad.

O ran sut y gellir meithrin ymddiriedaeth, cynigiodd nifer o denantiaid syniadau – rhai sy’n ymwneud â’r termau a geir yn y cwmwl geiriau.

‘Byddwch yn agored gyda’r gwirionedd. Peidiwch â dweud “rhaid i hyn gael ei wneud” – dywedwch wrthym pam fod rhaid iddo gael ei wneud.’ – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

Rockingham House, St Maurice’s Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi’i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

‘Ni fyddwn byth yn cael gwared ar ‘ni’ a ‘nhw’, ond fe allem newid hynny trwy fwy o dryloywder, gonestrwydd a chydweithio.’ – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

Roedd y syniad syml o siarad – ‘rhag blaen yn hytrach na phan fo problemau’n codi’ – yn cael ei ffafrio’n fawr, ac mae hyn yn mynd â ni’n ôl eto i fater diwylliant. ‘Dylem ni allu siarad gyda’r landlord pryd bynnag yr ydym yn dymuno,’ meddai un person. Galwyd am ryddid i drafod yr holl bynciau, boed mewn strwythurau cynnwys neu fel arall. Fodd bynnag, nid oedd y syniad o achosi i’r gymdeithas dai wrando yn cael i ystyried yn weithgaredd goddefol: roedd ar denantiaid eisiau gwybod bod y gymdeithas i ddechrau yn mynd i ymateb, ac yna’n mynd i ddysgu er mwyn peidio â dychwelyd at yr un materion eto. Felly ‘Gwrando, gweithredu, dysgu’ ddylai’r arwyddair fod.

“Rydych chi’n gwybod pan fo landlord yn gwrando gan eich bod yn gallu gweld y canlyniadau.”

Mae’r pwynt pwysig hwn yn ymwneud yn uniongyrchol â’r cwestiwn a ofynnwyd gan y Bwrdd Rheoleiddiol: ‘ Sut ydym ni’n gwybod o ddifrif bod ymgysylltu â thenantiaid yn gweithio?’ Ychydig o gefnogaeth oedd i brofion ‘teulu a ffrindiau’ fel yn y GIG neu brofion tebyg, er bod un sefydliad wedi defnyddio ‘sgôr hyrwyddo net’, a oedd yn ddull o bwyso a mesur pa mor debygol yw pobl o argymell ein gwasanaethau. Awgrymodd un tenant y byddai trefn lle mae tenantiaid yn gofyn y cwestiynau i denantiaid eraill yn esgor ar atebion mwy gonest: achos dros fathau o adolygu gan gymheiriaid, efallai?

‘Byddai dychwelyd at y perthnasoedd un-i-un a ddatblygwyd rhwng staff a thenantiaid yn dda – ond dylid rhoi rhagor o ryddid a chyfrifoldeb i’r staff siarad yn agored.’ – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

‘Mae perthnasoedd unigol yn cael eu hamlygu drwy’r amser fel ffactor pwysig. Gan adeiladu ar hyn, gall cydgynhyrchu wneud gwahaniaeth enfawr. Mae caniatáu i gymunedau helpu i gydgynhyrchu eu gwasanaethau’n dwyn cymaint o fanteision.’ – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

‘Beth yw’r dywediad? “Gwrando i ddysgu yn hytrach na gwrando i ymateb”. Rwy’n credu bod hynny’n bwysig.’ – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

Cafodd diwylliant sefydliadol ei gydnabod eto fel ffactor hollbwysig; ac o fewn hyn, atgoffwyd am degwch o ran cyrraedd a gwrando ar yr *holl* denantiaid a phreswylwyr.

‘Rydym yn bendant yn ymwybodol bod tenantiaid weithiau’n meddwl y bydd effaith anffafriol ar eu tenantiaethau os byddant yn beirniadu eu landlord. Ond yn yr un modd, mae eraill yn meddwl mai’r rhai mwyaf llafar sy’n cael yr ymateb cyflymaf/y mwyaf o sylw.’ – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

Roedd hunanymwybyddiaeth dda yn y grwpiau SARh, gyda thystiolaeth bod sefydliadau tai yn ceisio dysgu … ond bod

“Yr allwedd i feithrin ymddiriedaeth a pharch yw sefydlu’r diwylliant cywir – o’r brif i’r gwaelod. Mae Prif Weithredwyr yn anhygoel o ddylanwadol.”

Rockingham House, St Maurice’s Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi’i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

rhywbeth yn mynd yn y ffordd weithiau:

‘Y cwbl y mae ar denantiaid ei eisiau yw ein bod yn gwneud yr hyn yr ydym yn dweud y byddwn yn ei wneud. Pam fod rhaid i ni wneud y pethau sylfaenol yn anghywir mor aml? Rydym yn datbwytho etifeddiaeth prosiect adfywio â bwriadau da nad oedd yn gysylltiedig â gweddill y busnes. Rydym yn methu â’i gyflawni fel y dylent fod wedi gwneud, ac mae wedi creu diwylliant o ddrwgdybiaeth yr ydym yn dal i fynd i’r afael ag ef heddiw.’ – Cyfranogwr yn y grŵp SARh

4.4. A oes ar denantiaid eisiau bod wrth y llyw?

> ***“Rwy’n siopa yn Tesco, ond dydw i ddim am redeg y siop.”***

Cyfeiriodd tenantiaid at y ffaith mai ychydig o ddewis sydd ganddynt, os o gwbl, pwy yw eu landlord, ac felly eu bod mewn sefyllfa wan mewn perthynas â’r gymdeithas dai. Felly, gellid meddwl y byddai strwythur lle mae tenantiaid yn dal swyddi pwerus yn cael ei ffafri o bosibl, ond nid felly yr oedd hi ar y cyfan. Dywedodd un cyfranogwr, nid bod angen i denantiaid gael eu grymuso, ond ‘mae angen i ni ein cyfnerthu ein hunain’. Mae hwn yn ymadrodd trawiadol, sy’n awgrymu nad yw strwythurau penodol o bosibl yn dwyn y canlyniadau a ddymunir ond y gallai newid diwylliannol ymhlith tenantiaid i ennill dylanwad yn eu cymdeithasau tai – ac felly newid diwylliant y sefydliad – wneud hynny o bosibl.

Fodd bynnag, roedd un cyfranogwr yn y grŵp SARh yn teimlo mai normau cymdeithasol ehangach oedd ar fai am yr anghydbwysedd grym.

‘Nid problem gyda thai cymdeithasol yn unig (yw hyn), mae’n fater ehangach mewn cymdeithas. Ysgolion, gweithleoedd – gallech ei galw’n rhan o’r cyflwr Prydeinig.’

Rhoddodd tenantiaid amrywiaeth o resymau dros beidio â meddwl bod rheolaeth gan denantiaid yn ateb, o ddrwgdybiaeth ynghylch gwir werth lle ar y bwrdd i fod ag eisiau gadael i’r gweithwyr proffesiynol wneud y gwaith.

‘Dim ond peth bach ydyw ond rwy’n sylwi ar bapurau’r bwrdd eu bod yn gwahaniaethu rhwng aelodau arferol o’r bwrdd ac aelodau o’r bwrdd sy’n denantiaid. Mae’n eithaf trawiadol.’ – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

‘Cyfyngir ar denantiaid fel aelodau o’r bwrdd; naill ai mae’r tenant yn cefnogi tenantiaid neu’r bwrdd, nid oes lle i fod yn annibynnol ac mae hynny’n creu gwrthdaro buddiannau.’ – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

‘Y penderfyniadau y mae angen eu gwneud; mae angen i chi fod â gwybodaeth ehangach o lawer nag y byddem ni’n barod i’w chymryd i mewn. Byddwn ni’n gweld pethau’n fwy o’n safbwynt ni. Maent hwy wedi cael hyfforddiant ac yn meddu ar brofiad a gwybodaeth sy’n mynd y tu hwnt i hynny. Rhaid i ni ymddiried ynddynt i wneud y penderfyniadau cywir ar ein rhan ar gyfer meysydd nad ydym ni wedi’n trwytho ynddynt, ond rhaid iddynt hwy ymddiried ynom.’

Rockingham House, St Maurice’s Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi’i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

‘Mae ar denantiaid eisiau bod yn rhan o’r pwyllgorau, nid yn stryffaglio trwy ddogfennaeth sy’n llawn jargon.’ – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

‘Nid ydym ni’n meddu ar wybodaeth ddigon manwl.’ – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

‘Rwy’n siopa yn Tesco, ond dydw i ddim am redeg y siop – mae gen i ddigon i’w wneud yn fy mywyd fy hun.’ – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

‘Nid oes awydd cryf ymhlith tenantiaid i redeg y busnes; maent hwy am wybod bod tîm cymwys wrth y llyw. Dyna beth maent yn talu i ni am ei wneud: chi yw’r bobl broffesiynol, ewch ati i redeg y busnes. Os oes rhywbeth o’i le yn eu cartref, ei drwsio. Peidio â gwneud yr esgus “nid yw hynny yn y polisi”. Os nad yw yn y polisi, dylid newid y polisi.’ – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

Serch hynny, fel gyda’r arolwg roedd peth cefnogaeth i reolaeth gan denantiaid trwy fentrau cydfuddiannol neu gydweithredol. Eglurodd un cyfranogwr yr atebolrwydd y gall ei gynnig:

‘Gyda’r dull cydfuddiannol, gallwn ddwyn y bwrdd i gyfrif. Gallwn hyd yn oed gael galwadau Facetime gyda’r cadeirydd yn ystod ein cyfarfodydd i ofyn cwestiynau’n uniongyrchol os ydym yn dymuno.’ – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

Awgrymodd un cyfranogwr y dylai tenantiaid bleidleisio i benodi prif weithredwyr. Gan nodi gwendid sefyllfa tenantiaid mewn perthynas â’u cymdeithasau tai, gwnaeth rhai pobl sylw ar sefyllfa’r corff rheoleiddio a’r llywodraeth ganolog.

‘Ni allwn ddewis mynd i rywle arall os nad yw’r gwasanaeth yn ddigon da – dyna pam fod angen ei reoleiddio. Ac mae angen i’r corff rheoleiddio ddeall bod angen i ni gael ein clywed hefyd. O’r hyn rwyf fi’n ei ddeall, ers y newid gyda’r ONS, mae gan y corff rheoleiddio fwy o ddiddordeb yn hyfywedd ariannol y cwmni. Mae materion tenantiaid, yn enwedig yng nghyhoeddiad cyntaf Llywodraeth Cymru, yn cael eu gwthio i’r naill ochr. Nid yw’r corff rheoleiddio wedi dod o hyd i’w ddannedd eto.’ - Cyfranogwr o blith tenantiaid.

‘Rydym ni’n gweld y corff rheoleiddio fel y ddolen gyswllt rhwng tenantiaid, y bwrdd a staff felly tybed a ddylai llais tenantiaid ddod yn rhan swyddogol o’r farn reoleiddio. Neu efallai y dylai’r Safon Perfformiad gael ei chryfhau a chynnwys elfennau megis cynnwys tenantiaid?’ – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

‘Yn bersonol, fe hoffwn i weld llai o argymhellion a mwy o gyfarwyddebau gan y corff rheoleiddio.’ – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

‘Heb i’r Cynulliad Cenedlaethol fuddsoddi yn rhywbeth, bydd gyda ni lwyth o breswylwyr sydd wedi’u difreinio. A yw’n deg bod y gymdeithas dai neu’r unigolion sydd ar gyflog isel yn gwario arian i helpu eraill?’ – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

4.5. Gwyliwch y bylchau!

Rockingham House, St Maurice’s Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi’i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

> ***"Mae angen iddynt wneud yr hyn y maent yn dweud y byddant yn ei wneud."***

Yn y rhan hon o'r grwpiau ffocws fe geisiom ni ganfod pa mor bell ar hyd y siwrne cynnwys tenantiaid ydym ni yn awr ym marn pobl, a faint o ffordd oedd gennym i fynd o hyd. Gofynnwyd i'r cyfranogwyr gwblhau graff gwe pry cop (gweler yr adran nesaf ar gyfer y canlyniadau) a chafwyd trafodaeth hefyd. Mynegodd rhai tenantiaid deimlad bod y berthynas yn anodd, a bod anghydbwysedd grym mawr. Roedd rhai'n teimlo bod gan rai aelodau o staff ganfyddiad negyddol am denantiaid yr oedd angen iddo newid.

'Nid wyf yn meddwl bod gan denantiaid lais ers amser hir. Dydyn ni ddim yn gwybod beth i'w wneud ag ef.' – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

'Mae tenantiaid i'w cael nad ydynt yn dymuno cwyno am eu landlord am eu bod yn ofni cael eu troi allan. Mae honno'n sefyllfa ofnadwy i fod ynddi.' – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

Roedd eraill yn teimlo bod a wnelo'n fwy, fel a nodir yn Y Pethau Iawn, â pherfformiad a sicrwydd: cadw addewidion a wnaed i denantiaid a phreswylwyr:

'Mae angen ennill yr ymddiriedaeth – hebddi dydych chi ddim yn cael y parch.' – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

> ***"Dylem allu 'gweithio'n gydfuddiannol' heb fod yn fenter gydfuddiannol o anghenraid – mae a wnelo'n fwy â meddylfryd."***

Ac i gwblhau'r darlun, roedd tenantiaid eraill yn teimlo bod eu cymdeithas yn cael hwyl ar eu gwaith, neu o leiaf yn gweithio mewn modd agored i wella perthnasoedd â thenantiaid a phreswylwyr. Fe esgorodd trafodaethau yn y grŵp SARh at enghreifftiau cadarnhaol o ran cyd-ddylunio'r defnydd o le mewn datblygiadau a gwasanaethau newydd hefyd; ac o ran mynd i'r afael ag ymddygiad gwrthgymdeithasol.

'(Mae'r gymdeithas yn) cyrraedd y nod hwn oherwydd cymunedau ac ardaloedd lleol clòs.' – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

'Gall cyfathrebu fynd gryn dipyn o ffordd tuag at wella'r berthynas ond rhaid i'r ddeialog fod yn onest.' – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

Nid dim ond un bwlch sydd ychwaith. Y tu hwnt i'r berthynas rhwng cymdeithasau tai/tenantiaid crybwyllwyd rhenti (Llywodraeth Cymru), cynllunio (cynghorau lleol), taliadau am wasanaethau (gall gwelliannau gan gynnwys rhai ar gyfer iechyd a diogelwch arwain at gostau uwch) a dyraniadau.

4.6. Yr iaith – pa eiriau sydd orau gennych?

Gan gydnabod bod iaith yn bwysig, fe ofynnom ni i'r cyfranogwyr pa dermau oedd orau ganddynt o'r amryw ddewisiadau tenant; cwsmer; preswylydd; neu ymgysylltu; cyfranogiad; cynnwys. Roedd y rhan hon o'r astudiaeth yn atgoffa rhywfaint o sylw George Bernard Shaw am 'ddwy wlad wedi'u gwahanu gan iaith gyffredin'.

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Mae un gymdeithas wedi penderfynu y bydd tenantiaid yn cael eu hadnabod fel ‘deiliaid contract’ neu ‘ddeiliaid tai’. Roedd yn well gan y rhan fwyaf o denantiaid gael eu galw’n ‘denant’. Ond nid oedd y farn hon yn cael ei rhannu gan yr holl gyfranogwyr yn y grŵp SARh.

‘Rwy’n teimlo bod angen adhawlio’r term tenant. Dylem ymfalchïo mewn bod yn denantiaid, ond mae gwarth yn gysylltiedig â’r term. Mae’n wych ei glywed yn cael ei ddefnyddio heddiw mewn ffordd mor gadarnhaol.’ – Cyfranogwr o blith tenantiaid.

‘Preswylwyr, preswylwyr, preswylwyr – mae’n cwmpasu pobl sy’n byw ym mhob math o ddeiliadaeth – nid yw’r holl breswylwyr yn denantiaid, felly mae angen i ni fod yn gywir.’ – Cyfranogwr yn y grŵp SARh.

Nid oedd rhai tenantiaid yn hoff o’r term ‘landlord’, oherwydd ei gysylltiadau â ffiwdaliaeth neu Rachmaniaeth.

Roedd yn well gan rai tenantiaid y term ‘cynnwys’, ac felly hefyd ‘llais tenantiaid’. Dywedodd cyfranogwr yn y grŵp SARh mai ‘perthynas’ yw’r gair allweddol.

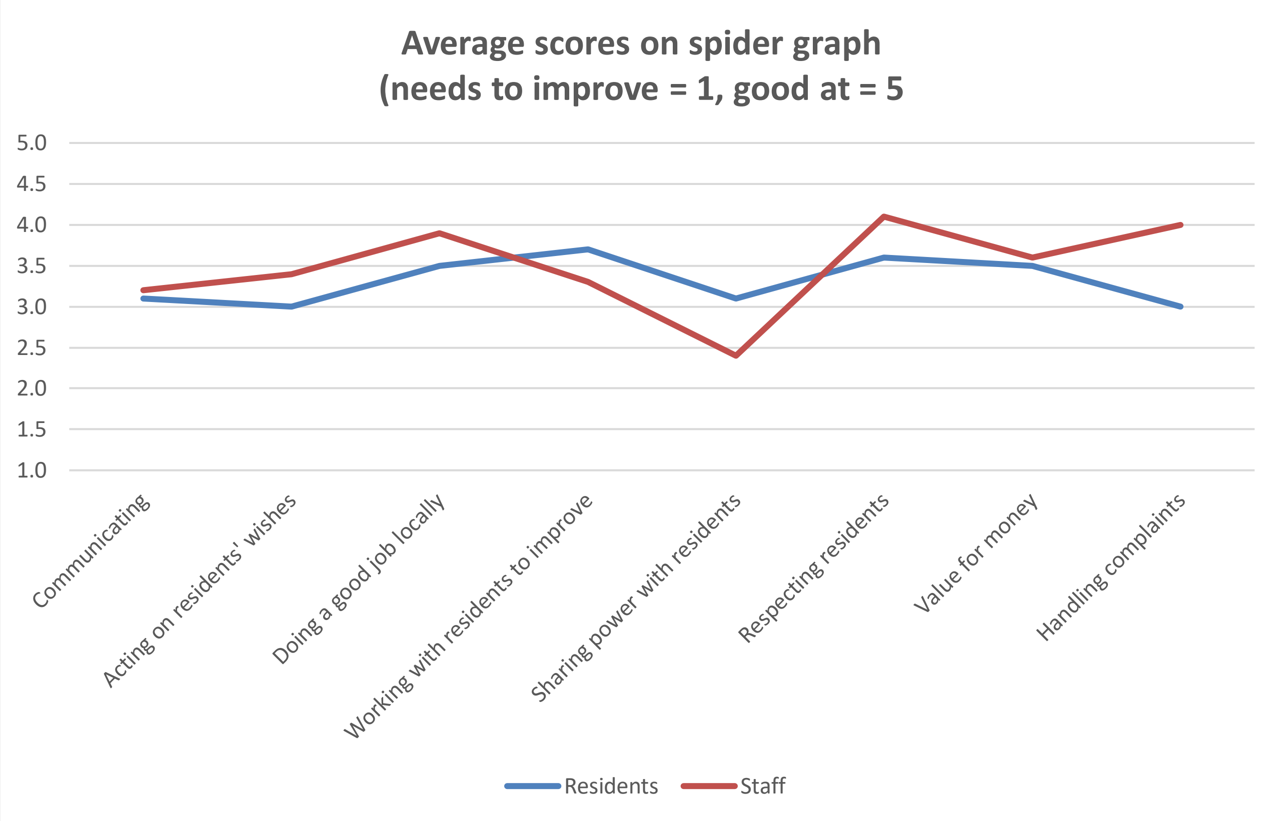
Fodd bynnag, roedd rhybuddion gan denantiaid rhag ymgolli’n ormodol mewn termau, gyda’i oblygiadau o ran bod yn fogailsyllol. ‘Gwastraff amser ac adnoddau’, meddai un. Tra bo un arall wedi gofyn – ‘Pam nad ydych yn syml yn fy ngalw wrth fy enw?'

5 Y graffiau gwe pry cop

Gofynnwyd i denantiaid a staff/aelodau o fyrddau/rhanddeiliaid yn y grwpiau ffocws gwblhau graff gwe pry cop tra’r oeddent yn bresennol, gydag arweiniad gan yr hwyluswyr. Mae’r canlyniadau wedi cael eu crynhoi ar ffurf tabl rhifiadol o sgorau cyfartalog (cymedrig), gyda phump i ‘mae fy sefydliad yn dda am wneud hyn’ ac un i ‘mae angen i’m sefydliad wella’r modd y mae’n gwneud hyn’.

Rockingham House, St Maurice’s Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi’i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930



Fel y gellir gweld, roedd sgorau cyfartalog y ddau grŵp yn yr astudiaeth rywfaint yn wahanol, er eu bod yn weddol uchel ar y cyfan. Mae hyn yn awgrymu bod y ddau grŵp yn meddwl bod eu sefydliad yn gwneud yn weddol dda mewn perthynas â'r rhan fwyaf o'r pynciau a roddwyd, ond gyda rhai gwahaniaethau amlwg. Rhoddodd y ddau grŵp sgôr is i'w sefydliadau ar gyfer 'rhannu grym gyda phreswylwyr', yn enwedig y grŵp staff/aelodau o fyrddau/rhanddeiliaid. Cafodd 'Gweithredu ar ddymuniadau preswylwyr' ac 'ymdrin â chwynion' sgorau is gan breswylwyr, ond nid gan staff.

I gael darlun llawnach mae'n ddadlennol ystyried sgorau'r naill grŵp a'r llall mewn mwy o fanylder. Wrth edrych ar y sgorau unigol i bob eitem ar gyfer y ddau grŵp, mae'n amlwg bod gwasgariad mwy o lawer o sgorau ymhlith y grŵp tenantiaid a phreswylwyr. Mae'r rhain yn amrywio o rai'n rhoi'r sgorau isaf (un i gyd neu un a dau) i rai'n rhoi'r marciau uchaf i bopeth. O'i gyferbynnu yn y grŵp staff/aelodau o fyrddau/rhanddeiliaid, er bod sgorau o un neu bump i'w cael yn achlysurol, roedd y mwyafrif llethol yn rhoi sgorau o dri neu bedwar, ac eithrio mewn perthynas â 'rhannu grym' lle'r oedd nifer o sgorau o ddau hefyd. Mewn geiriau eraill, roedd gwasgariad y sgorau'n gulach yn y grŵp hwn.

6 Casgliadau: yr hyn a ddysgom ni o'r astudiaeth

> ***"Ni ragorwyd ar y dull personol sy'n rhoi wyneb dynol i sefydliad mawr."***

Naw mlynedd yn ôl fe nodom ni yn HQN mewn adroddiad na 'ragorwyd ar y dull personol sy'n rhoi wyneb dynol i sefydliad mawr' lle mae ysgogi'r arfer o gynnwys tenantiaid a phreswylwyr yn y cwestiwn (Pawson et al, *ibid*). Mae'r astudiaeth bresennol yn cadarnhau'r pwynt hwnnw unwaith eto.

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

6.1. Deialog ac ymgysylltu – pwysigrwydd perthnasoedd dynol

Mae trwch yr ymatebion i'r arolwg a'r grwpiau ffocws yn awgrymu bod ar lawer o bobl eisiau mathau o gynnwys tenantiaid a phreswylwyr sy'n ymwneud â deialog ac ymgysylltu rhwng preswylwyr a staff/y bwrdd. Mae natur ddwyffordd hyn yn golygu bod yn rhaid archwilio syniadau ynghylch cyswllt personol, siarad a gwrando, yn ogystal â phob dull cyfathrebu dichonadwy arall. A oes goblygiadau yma, er enghraifft, ar gyfer agendâu 'newid sianeli' a gwerth am arian a allai awgrymu llai o gyswllt personol rhwng landlordiaid a thenantiaid? Mae ein hastudiaeth ni'n awgrymu, er y gall ychwanegu 'llinynnau at y bwa' o ran cynnwys preswylwyr, a'i bod yn hanfodol i ddarparu gwasanaethau da, na all TG ddisodli'r syniad hollbwysig am berthnasoedd dynol wrth feithrin ymddiriedaeth. Mae'r galw cryf am fynediad digidol mewn cartrefi newydd yr adroddwyd arno yn yr Adolygiad Annibynnol o'r Cyflenwad o Dai Fforddiadwy (Llywodraeth Cymru, 2019) yn awgrymu, fel y mae'n digwydd, nad yw'r ffafriaeth o blaid y cyffyrddiad dynol yn deillio o unrhyw wrthwynebiad i dechnoleg.

Gallai tasgau sylfaenol megis casglu rhenti ac archebu atgyweiriadau gael eu hystyried yn syml i ddechrau, ac felly ar wahân i ddeialog ehangach. Ond mae ein hymchwil ni'n awgrymu mai camgymeriad fyddai hynny: maent yn rhan o'r broses o feithrin ymddiriedaeth, ac mae tenantiaid a phreswylwyr yn rhannol yn barnu lefel y parch y maent yn ei gael yn ôl pa mor dda yw perfformiad y gymdeithas gyda'r tasgau beunyddiol hyn. Efallai y bydd llawer yn cael ei wneud yn awtomatig i ddechrau ond yn enwedig pan fo pethau wedi mynd o chwith, pan fo newid yn digwydd, neu pan fo gwybodaeth i'w rhannu, daw sgiliau pobl i fod yn flaenllaw. Mae'n amlwg o'r grwpiau ffocws mai materion o ddydd i ddydd yw'r prif adegau pan fo tenantiaid a phreswylwyr yn dod i gysylltiad â'r gymdeithas, felly mae'n bwysig bod y dull o ddarparu'r gwasanaethau hyn yn adlewyrchu ymrwymiad i nodweddion cynnwys preswylwyr.

6.2. Cyflymder a rhwyddineb deialog

Roedd yr ymateb mwyaf poblogaidd i C1/C2 yn yr arolwg, 'gwrando', yn cynnwys elfen ynglŷn â chyflymder a rhwyddineb deialog ac ymateb. Cafodd hyn ei grybwyll yn y grwpiau ffocws hefyd. Mae'n agwedd bwysig ar y berthynas rhwng landlordiaid a thenantiaid, un sy'n ymgorffori syniadau am ymddiriedaeth a chyfathrebu da. Gellid dadlau bod ymatebion cyflym yn rhan o'r galw cyffredinol am gyflymder gan ddefnyddwyr o bob math, ynghyd â disgwyliad cynyddol y dylai ein dyfodol digidol gyflawni hyn. Byddai hynny'r un mor wir mewn perthnasoedd rhwng landlordiaid a thenantiaid; ond mae'r ymatebion hefyd yn awgrymu archwaeth i feithrin ymddiriedaeth trwy wybod/gweld bod camau gweithredu'n cael eu cymryd yn gyflym pan fo angen.

6.3. Nodwedd gwrando

Mae hyn yn dod â ni at y nodwedd honno o wrando. Ynddi'i hun, dywedodd cyfranogwyr ei bod yn angenrheidiol ond nad yw'n ddigon. Rhaid bod nodwedd arall yn cyd-fynd â hi, sef derbyn yr hyn a ddywedir, cael eich gweld yn ymateb iddo, ac yna dysgu ohono.

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Roedd nifer o'r cyfranogwyr yn y grwpiau ffocws sy'n denantiaid eisoes yn gwasanaethu eu sefydliad mewn amryw gymwysterau gwirfoddol; ac roedd rhai o'r cyfranogwyr yn y grŵp SARh yn aelodau o fyrddau (gan gynnwys aelodau o fyrddau sy'n denantiaid). Roedd eraill yn yr arolwg yn debygol o fod yn cael eu cynnwys yn llai, neu efallai'n peidio â chael eu cynnwys o gwbl. Pwysleisiodd cyfranogwyr ei bod yn bwysig cyrraedd yr holl breswylwyr – felly roedd arnynt eisiau agor pob math o ddeialog yn ôl beth sy'n gweddu orau i unigolion.

Trwy gydol yr astudiaeth roedd pob grŵp yn rhoi pwyslais ar sgiliau a chanlyniadau meddal. Felly, wrth ystyried y cwestiwn ynglŷn â diben cynnwys preswylwyr, mae'r geiriau sy'n codi'n fynych yn ymwneud â rhannu, siarad, gwrando, gonestrwydd, ymddiriedaeth a pharch ar y ddwy ochr. Er bod ychydig o breswylwyr (a rhai aelodau o staff/o fyrddau) wedi crybwyll 'grym' a 'grymuso' ni wnaeth y rhan fwyaf eu crybwyll. Mae'r sylw a gynigiwyd gan un tenant mai 'cyfnerthu ein hunain' oedd angen i wneud i'w weld yn nes ati: daeth y pwynt ynglŷn â thenantiaid a phreswylwyr yn mynnu parch ac yn ei gael drosodd fel pwynt allweddol. Nid yw hyn yn golygu rhoi baich ar unigolion: yn hytrach rhaid i'r baich fod ar sefydliadau tai i greu'r amodau lle mae tenantiaid a phreswylwyr yn teimlo'u bod yn gallu mynegi eu dymuniadau a chael eu clywed.

Felly gallwn ddadlau bod cynnwys preswylwyr yno nid i ddwyn canlyniadau ymarferol penodol yn bennaf ond i feithrin perthynas o ymddiriedaeth ar y ddwy ochr, wedi'i meithrin trwy ddeialog onest a pharch. Heb os nac oni bai, byddai canlyniadau ymarferol, megis gwasanaethau gwell, llai o wastraff neu brosiectau adfywio mwy llwyddiannus, yn deillio o'r berthynas honno, a gallent gael eu hystyried yn ganlyniadau hapus sy'n deillio o rywbeth mwy aneglur ond sylfaenol ac angenrheidiol.

6.4. Diwylliant sefydliadau

A yw hynny'n golygu nad yw tenantiaid a phreswylwyr at ei gilydd o'r farn bod dibyniaeth ar bwerau neu strwythurau penodol neu gael y rhain yn ateb? Yn sicr, mae un o'r negeseuon cryf sy'n dod i'r amlwg yn ymwneud â diwylliant sefydliadau: mae'r cyfeiriadau mynych at ddilysrwydd, bod yn ddiledryw, ymrwymiad a gonestrwydd yn awgrymu bod preswylwyr a gweithwyr proffesiynol fel ei gilydd yn dymuno gweld sefydliadau'n bod yn agored i ddeialog, yn ymrwymedig iddi, ac yn ymrwymedig i wneud y newidiadau y mae eu hangen ym marn preswylwyr. Bydd hynny'n golygu rhywfaint o rannu grym a chyfaddawdu. Ni ellir diystyru'r angen am strwythurau penodol: bydd yn dal yn rhaid i gymdeithasau benderfynu pa fframweithiau a chyfrifoldebau fydd yn cofleidio, yn sefydlu ac yn hybu'r arfer o gynnwys preswylwyr orau, ac fel y nododd un cyfranogwr yn y grŵp SARh, bydd fframweithiau ar gyfer cynnal deialog a gweithredu'n tanategu'r gwaith.

6.5. Y siwrne a'r broses

Mae'n ymddangos bod y siwrne i gyrraedd yno mewn perthynas symbiotig â'r canlyniad: siarad, rhannu, parchu a gweithredu ar yr hyn a ddysgir. Nid dim ond hynny, oherwydd gellid dweud os mai perthynas o ymddiriedaeth yw'r canlyniad a ddymunir, gall camau ar hyd y siwrne fod yn arwyddion o berthynas o'r fath: os oes natur agored a deialog, mae perthynas o ymddiriedaeth yn debygol o fod yn datblygu neu yn ei lle.

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Mae hyn oll yn gyfystyr â phroses o feithrin diwylliant o fewn y sefydliad lle mae’r berthynas o ymddiriedaeth a pharch wedi gwreiddio ar bob lefel. Siaradodd cyfranogwyr am yr angen am arweinyddiaeth, a hefyd yr effeithiau negyddol y gall un aelod o staff neu gontractwr amharchus eu cael. Roedd ar bobl eisiau i’r corff rheoleiddio a’r Llywodraeth gefnogi a thanategu’r broses o greu’r diwylliant cywir ar draws y sector hefyd.

6.6. Ai rheolaeth neu berchnogaeth gan denantiaid fyddai canlyniad naturiol cynnwys preswylwyr?

Fe archwiliom ni’r cwestiwn hwn yn ein hastudiaeth. Roedd y naw opsiwn yn yr arolwg, lle gallai cyfranogwyr roi tic ar bwys cymaint ag yr oeddent yn dymuno, yn cynnwys y ddau bosibilrwydd hwn fel y rhai olaf ar y rhestr. Mae’r opsiynau’n debyg i ysgol cyfranogiad dinasyddion enwog Arnstein (Arnstein, 1969), gyda gwahaniaeth pwysig: yn lle ysgol lle mae’r ddau opsiwn olaf ar y brig (y rhai y dyhëir amdanynt fwyaf), roedd ein hopsiynau ni’n cael eu hystyried yn gontinwwm lle’r oedd unrhyw gyfuniadau’n bosibl. Cadarnhaodd yr arolwg a’r grwpiau ffocws fod rheolaeth a pherchnogaeth yn cael eu ffafrio ar hyn o bryd gan leiafrif yn unig o denantiaid a phreswylwyr. Yn wir, i rai, roedd y syniad o berthynas o ymddiriedaeth a pharch â’r gymdeithas dai i’w weld fel petai’n awgrymu y gallai neu y dylid disgwyl i’r gweithwyr proffesiynol wneud gwaith rheolwyr. Fel y dywedodd un person, mater o weithio mewn modd cydfuddiannol heb fod yn fenter gydfuddiannol o anghenraid ydyw.

6.7. Cwestiwn a ofynnwyd gan y Bwrdd Rheoleiddiol a oedd yn rheoli’r astudiaeth hon oedd: Sut ydym ni’n gwybod o ddifrif bod cynnwys preswylwyr yn gweithio?

Un mesur syml yw pa mor hapus yw pobl gyda’r gwasanaethau y maent yn eu cael, a pha mor aml y mae pobl yn teimlo bod angen iddynt gwyno. Nid yw gwasanaethau sydd wedi’u datgysylltu oddi wrth realiti bywydau pobl, a gaiff eu darparu mewn modd amhersonol ac o bosibl yn wael, yn debygol o gael sgôr da. Ond canfu ein hastudiaeth ochelgarwch rhag mesurau penodol megis arolygon bodlonrwydd neu brofion ‘ffrindiau a theuloedd’.

Rhoddodd un tenant ymateb syml: ‘Rydych chi’n gwybod pan fo landlord yn gwrando am eich bod yn gallu gweld y canlyniadau’. Gall hynny olygu canlyniad uniongyrchol mewn, er enghraifft, gwasanaethau iawn-y-tro-cyntaf. Neu fe allai olygu canlyniadau o ran cymunedau gwell a thenantiaid yn teimlo’u bod yn cael eu gwerthfawrogi. Felly mae natur broblemus mesur canlyniadau’n dal i fod yn amlwg – eto, yn amlwg bydd angen monitro a cheisio canfod pa dechnegau, gweithgareddau, dulliau meithrin sgiliau a strwythurau sy'n gweithio.

I gael gwybodaeth well am yr hyn sy’n gweithio a’r hyn y mae pobl yn ymgyrraedd ato, fe geisiodd ein hastudiaeth gael syniad ble mae pobl yn meddwl ydym ar hyn o bryd ar y siwrne tuag at y berthynas honno o ymddiriedaeth a pharch, a pha mor bell sydd gennym ar ôl i deithio. Er bod nifer o anawsterau yn y berthynas wedi’u mynegi yn y grwpiau ffocws, datgelodd y graffiau gwe pry cop a gwblhawyd ar ddiwedd y grwpiau ffocws fod pobl ar y cyfan yn meddwl bod sefydliadau’n gwneud yn gymharol dda o ran y cymysgedd o faterion ymarferol (cwynion a.y.b.) ac ansoddol (parch).

Rockingham House, St Maurice’s Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi’i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

O fewn y cyfartaleddau hynny, fodd bynnag, roedd eithafion canmoliaeth a sylwadau cas. Dim ond i'r profiadau y maent wedi'u cael y gall pobl ymateb, felly mae'n bosibl bod y ffigyrau hyn yn adlewyrchu natur amrywiol o ran gwaith cynnwys preswylwyr – ac ansawdd gwasanaethau yn ogystal â disgwyliadau goddrychol ar hyn o bryd. Os yw sefydliadau'n gweithio ar fater newid diwylliant o'r brig i lawr yn eu sefydliad, efallai y byddwn yn gweld canlyniadau o'r math yma'n gwastatau yn rhannau uwch y raddfa. Byddai hyn yn mynd yn bell tuag at ddod o hyd i ffyrdd o ateb y cwestiwn anodd hwnnw, 'sut ydym ni'n gwybod ei fod yn gweithio'.

7 Gwrando, gweithredu, dysgu: Clywed llais y tenantiaid a'r preswylwyr

Er mwyn nodi'r dull y mae angen i sefydliadau ei ddefnyddio ar gyfer cynnwys tenantiaid a phreswylwyr yn llwyddiannus rydym wedi distyllu'r ymatebion i'n hastudiaeth i dri phwynt allweddol:

1. Gwrandewch yn frwd ar yr hyn y mae eich tenantiaid a'ch preswylwyr yn ei ddweud wrthych, gweithredwch ar yr un sy'n cael ei ddweud – byddwch yn barod i newid.
2. Gweithiwch i greu diwylliant o barch, ar bob lefel yn y sefydliad, i'ch galluogi i feithrin perthynas o ymddiriedaeth â thenantiaid a phreswylwyr.
3. Ewch ati i fonitro eich cynnydd o ran meithrin perthynas o ymddiriedaeth â thenantiaid a phreswylwyr, datblygu technegau i fesur llwyddiant a bwydo'r cynnydd yn ôl i fod yn sail i gynnydd pellach.

Rydym wedi llunio siart olwyn geiriau sy'n crynhoi'r pwyntiau allweddol o'n hastudiaeth, i helpu sefydliadau, tenantiaid a phreswylwyr i weithio ar y dasg o feithrin perthynas gadarn o ymddiriedaeth. Trwy roi sylw i bob pwynt ar yr olwyn, gobeithio y bydd sefydliadau'n gwella eu dull o gynnwys preswylwyr, ac y bydd tenantiaid a phreswylwyr yn teimlo bod sefydliadau yn wir yn gwrando arnynt. Gellir defnyddio'r siart ochr yn ochr â'r Weledigaeth ar gyfer Llywodraethu Da o Y Pethau Iawn (Bwrdd Rheoleiddiol Cymru, 2018).

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Siart olwyn cynnwys preswylwyr yn llwyddiannus

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Cyfeiriadau

Arnstein, S. 1969. “A Ladder of Citizen Participation,” yn *Journal of the American Planning Association*, Cyf. 35, Rhif 4, Gorffennaf 1969, t. 216-224.

Pawson, H, Bright, J, Engberg, L, a van Bortel, G, gyda McCormack, L a Sosenko, P. 2018. *Resident involvement in social housing in the UK and Europe*. Llundain: The Hyde Group. Ar gael yn: https://hqnetwork.co.uk/download.cfm?doc=docm93jijm4n10160.pdf&ver=22240

Bwrdd Rheoleiddiol Cymru. 2018. *Y pethau iawn: gwella trefniadau llywodraethu cymdeithasau tai yng Nghymru*. Caerdydd: Llywodraeth Cymru. Ar gael yn: https://llyw.cymru/sites/default/files/publications/2019-02/gwella-trefniadau-llywodraethu-cymdeithasau-tai-yng-nghymru-2018.pdf

Llywodraeth Cymru, 2019. Adolygiad Annibynnol o’r Cyflenwad o Dai Fforddiadwy. Adroddiad Terfynol. Caerdydd: Llywodraeth Cymru. Ar gael yn: https://llyw.cymru/sites/default/files/publications/2019-04/adolygiad-annibynnol-or-cyflenwad-o-dai-fforddiadwy-adroddiad_0.pdf

Rockingham House, St Maurice’s Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi’i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Atodiad un: holiadur yr arolwg ar gyfer preswylwyr

Tenantiaid wrth wraidd – Adolygiad Bwrdd Rheoleiddiol Cymru

Cyflwyniad

Rydym yn cynnal yr arolwg annibynnol, byr hwn o gynnwys preswylwyr yng Nghymru ar ran Llywodraeth Cymru. Cynnwys preswylwyr yw'r term a ddefnyddir yn gyffredinol i ddisgrifio sut y gall preswylwyr ddylanwadu ar wasanaethau a phenderfyniadau eu landlord. Mae hyn yn rhan o adolygiad sy'n ystyried sut i sicrhau bod tenantiaid wrth wraidd rheoleiddio yng Nghymru. Rydym am ddychwelyd at egwyddorion hanfodol a chanfod beth mae cynnwys yn amcanu at ei gyflawni mewn gwirionedd. Uwchlaw popeth, rydym am ganfod beth ddylai cynnwys preswylwyr amcanu at ei gyflawni yn eich tyb chi. Mae sawl gwedd i gynnwys preswylwyr a sawl enw amdano, megis cynnwys/ymgysylltu/cyfranogiad gyda chwsmeriaid/defnyddwyr gwasanaethau/tenantiaid/dinasyddion. Mae'r geiriau yr ydym ni'n eu defnyddio'n arwyddocaol felly, fel rhan o'r adolygiad, rydym ni am ganfod beth yw'r termau a'r diffiniadau gorau i'w defnyddio yn y dyfodol yn eich tyb chi.

Beth ddylai cynnwys preswylwyr fod yn amcan at ei gyflawni yn awr ac yn y dyfodol? Ticiwch yr holl eitemau sy'n berthnasol

☐ **Casglu gwybodaeth** – Helpu i sicrhau bod gwasanaethau'n gweithio'n well i chi trwy gasglu gwybodaeth am breswylwyr.

☐ **Darparu gwybodaeth** – Rhoi i chi'r wybodaeth y mae ei hangen arnoch ynghylch pa mor dda y mae eich landlord yn gwneud (megis o ran ansawdd gwasanaethau, gwerth am arian a diogelwch) trwy ddarparu adroddiadau agored a gonest.

☐ **Gwrando ar farn** – Rhoi ffyrdd cyflym a rhwydd i chi (y preswylwyr) roi gwybod i'ch landlord beth y mae arnoch ei eisiau a'i angen – i chi, y gymdogaeth a'r gymuned.

☐ **Gwneud dewisiadau** – Rhoi dewisiadau go iawn i chi am eich cartref a'ch cymdogaeth, a chost gwasanaethau.

☐ **Gweithio mewn partneriaeth** – Darparu cyfleoedd i weithio mewn partneriaeth gyda'ch landlord i newid a gwella gwasanaethau.

☐ **Cydweithio** – landlordiaid a phreswylwyr yn cydweithio mewn prosiectau cydweithredol i ddylunio gwasanaethau ar y cyd a gwneud penderfyniadau.

☐ **Rhannu grym** – rhoi llais cyfartal i breswylwyr a'r landlord, yn awr ac yn y dyfodol, trwy rannu grym mewn sefydliad cymunedol.

☐ **Rheolaeth gan denantiaid** – lle mae preswylwyr yn dymuno, trosglwyddo'r cyfrifoldeb am reoli rhai ystadau neu wasanaethau, fel atgyweiriadau, i chi'.

☐ **Perchnogaeth gan denantiaid** – Rhoi perchnogaeth ar y landlord i breswylwyr fel eich bod chi'n gallu ei redeg eich hun.)

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Yn gryno gan ddefnyddio ychydig eiriau yn unig (dau i dri yn ddelfrydol), beth yw'r elfen allweddol ar gyfer cynnwys preswylwyr yn llwyddiannus?

Rhowch rai manylion i ni amdanoch chi eich hun os gwelwch yn dda. Dim ond ar gyfer yr arolwg hwn y bydd eich gwybodaeth bersonol yn cael ei defnyddio. Ni fyddwn yn trosglwyddo eich manylion i unrhyw un arall.

Eich dosbarth oedran

☐ 16-24 ☐ 25-65 ☐ 66+

Eich rhyw

☐ Gwryw ☐ Benyw ☐ Gwryw trawsryweddol

☐ Benyw drawsryweddol ☐ Gwell gen i beidio â dweud

Eich ethnigrwydd

☐ Gwyn Prydeinig ☐ Grwpiau ethnig cymysg/lluosog ☐ Du/Affricanaidd/Caribïaidd/Prydeinig

☐ Asiaidd Prydeinig ☐ Di-Brydeinig ☐ Gwell gen i beidio â dweud

Grŵp ethnig arall: ____________________

Ydych chi'n ystyried bod gennych anabledd?

☐ Ydw ☐ Nac ydw ☐ Gwell gennyf beidio â dweud

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Pa un ydych chi…

☐ Tenant ☐ Lesddeiliad ☐ Rhanberchennog

☐ Tenant mewn menter gydfuddiannol/gydweithredol

Arall: ________________________________

Ym mha un ydych chi'n byw:

☐ Tŷ cyffredinol ☐ Tai yn arbennig ar gyfer pobl hŷn

☐ Mathau arbennig o dai megis llety â chymorth/annibynnol, lloches, Prosiect Ymyriadau Teuluol a.y.b.

Beth ydych chi…

☐ Tenant/preswylydd ☐ Aelod o'r bwrdd nad yw'n breswylydd

Arall: ________________________________

Beth yw eich sefydliad…

☐ Sefydliad mawr ☐ Sefydliad canolig ☐ Sefydliad bach

☐ Menter gydweithredol/gydfuddiannol

Beth mae eich sefydliad yn ei gynnig yn bennaf:

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

☐ Tai cyffredinol ☐ Tai ar gyfer pobl hŷn ☐ Llety â chymorth/annibynnol

Ble mae tai eich sefydliad yn bennaf.

☐ Trefi/Dinasoedd ☐ Ardaloedd/pentrefi gwledig

A allwn ni gysylltu â chi i'ch gwahodd i gymryd rhan mewn grŵp ffocws am gynnwys preswylwyr?

Enw:

Pa sefydliad/darparwr tai ydych chi'n denant iddo?:

Rhif ffôn:

E-bost:

Ble fyddai'n well gennych fod yn bresennol:

☐ Gogledd Cymru ☐ De Cymru ☐ Gorllewin Cymru

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Atodiad dau: pynciau'r grwpiau ffocws

Pa fath o ddeialog y mae arnoch ei heisiau?

Felly rydym yn gwybod bod ar breswylwyr a landlordiaid eisiau deialog gyda'i gilydd. Pa fath o drafodaeth ddylai honno fod? Beth ddylai amcanu at ei gyflawni?

- Pa mor aml ydych chi am siarad gyda'ch landlord/preswylwyr?
- A yw'r sgwrs honno'n ymwneud â phethau ymarferol yn bennaf, ynteu a oes pethau eraill yr hoffech siarad amdanynt? (enghreifftiau, archwilio diogelwch)
- Roedd llawer o sylwadau yn yr arolwg am wrando. Sut ydych chi'n gwybod pan fo'ch landlord wedi gwrando ar yr hyn yr ydych wedi'i ddweud? (Staff/bwrdd) Ydych chi'n meddwl bod eich sefydliad yn dda am wrando? Beth mae hynny'n ei olygu'n ymarferol?

A yw'n ymwneud ag ymddiriedaeth a pharch?

(Gan ddefnyddio'r cwmwl geiriau)

Mae canlyniadau'r arolwg yn ffafrio'n gryf y syniad o feithrin perthynas, gydag ymddiriedaeth a pharch.

A yw'r geiriau hyn yn taro tant gyda chi? Pa rai - pam?

Sut allwn ni feithrin perthynas rhwng preswylwyr a landlordiaid sy'n seiliedig ar barch ar y ddwy ochr?

- Sut allwn ni feithrin ymddiriedaeth? A oes gennym hynny yn awr, ynteu a oes rhywbeth yn eisiau sy'n rhwystr i ymddiriedaeth?
- A oes angen i ni ddod o hyd i ffyrdd o rannu grym, er mwyn meithrin ymddiriedaeth? Pa ffyrdd allai'r rheiny fod?

A yw'r berthynas yn gweithio?

Sut allem ni wybod pa mor dda y mae cymdeithas dai'n cynnwys preswylwyr, yn seiliedig ar berthynas o ymddiriedaeth? A oes arnom angen cynnwys strwythurau penodol i sicrhau bod sefydliadau'n gwneud yr hyn y dylent o ran cynnwys preswylwyr? Ynteu a yw'r hyn y mae ei angen go iawn yn ymwneud â 'sgiliau meddal'?

- Archwilio Dangosyddion Perfformiad, profion sy'n ymwneud â ffrindiau a theuluoedd
- Sut ydym ni'n asesu cryfder 'sgiliau pobl'
- Archwilio pa un a yw strwythurau cyfunol – pwyllgorau, aelodau o fyrddau sy'n breswylwyr ac ati'n cael eu ffafrio.

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Yn y bôn, sut ydym ni'n gwybod beth sy'n gweithio go iawn o ran cynnwys preswylwyr?

A oes ar denantiaid eisiau bod wrth y llyw?

Canfu'r arolwg lai o gefnogaeth i'r syniad bod preswylwyr yn rheoli ac yn perchnogi naill ai eu hystâd neu'r sefydliad cyfan, er bod nifer dda'n meddwl nad dyna oedd y ffordd ymlaen.

- Os nad ydych yn dymuno symud yn y cyfeiriad hwnnw, beth yw'r rheswm? (Archwiliwch y syniad o ysgwyddo cyfrifoldeb, parch tuag at weithwyr proffesiynol, dymuno'n syml bod y sefydliad yn gwneud gwaith da (terfynau), nid sefydlu perthynas dda o anghenraid, a.y.b.)
- Os ydych, beth ellid ei gyflawni nad yw'n gweithio mor dda mewn Cymdeithasau Tai traddodiadol? Ydych chi'n meddwl y byddai angen i ragor o breswylwyr gamu ymlaen a rhannu'r gwaith?
- Archwilio holl gwestiwn grym – a oes angen i ni newid y cydbwysedd grym rhwng preswylwyr a landlordiaid? A oes angen i breswylwyr gael eu 'grymuso'? Beth fyddai nod y grymuso hwnnw?

Gwyliwch y bwlch!

Mewn rhai sefydliadau o leiaf mae bwlch rhwng yr hyn y mae ar breswylwyr/staff/aelodau o fyrddau ei eisiau o ran cynnwys preswylwyr, a ble'r ydym ni heddiw.

- Yn eich sefydliad chi eich hun, pa mor fawr yw'r bwlch?
- Lle mae angen i'ch sefydliad chi wneud mwy, beth ddylai'r cam cyntaf fod?
- Lle mae pobl yn fodlon ar y cyfan, beth sy'n gweithio'n dda? (enghreifftiau).

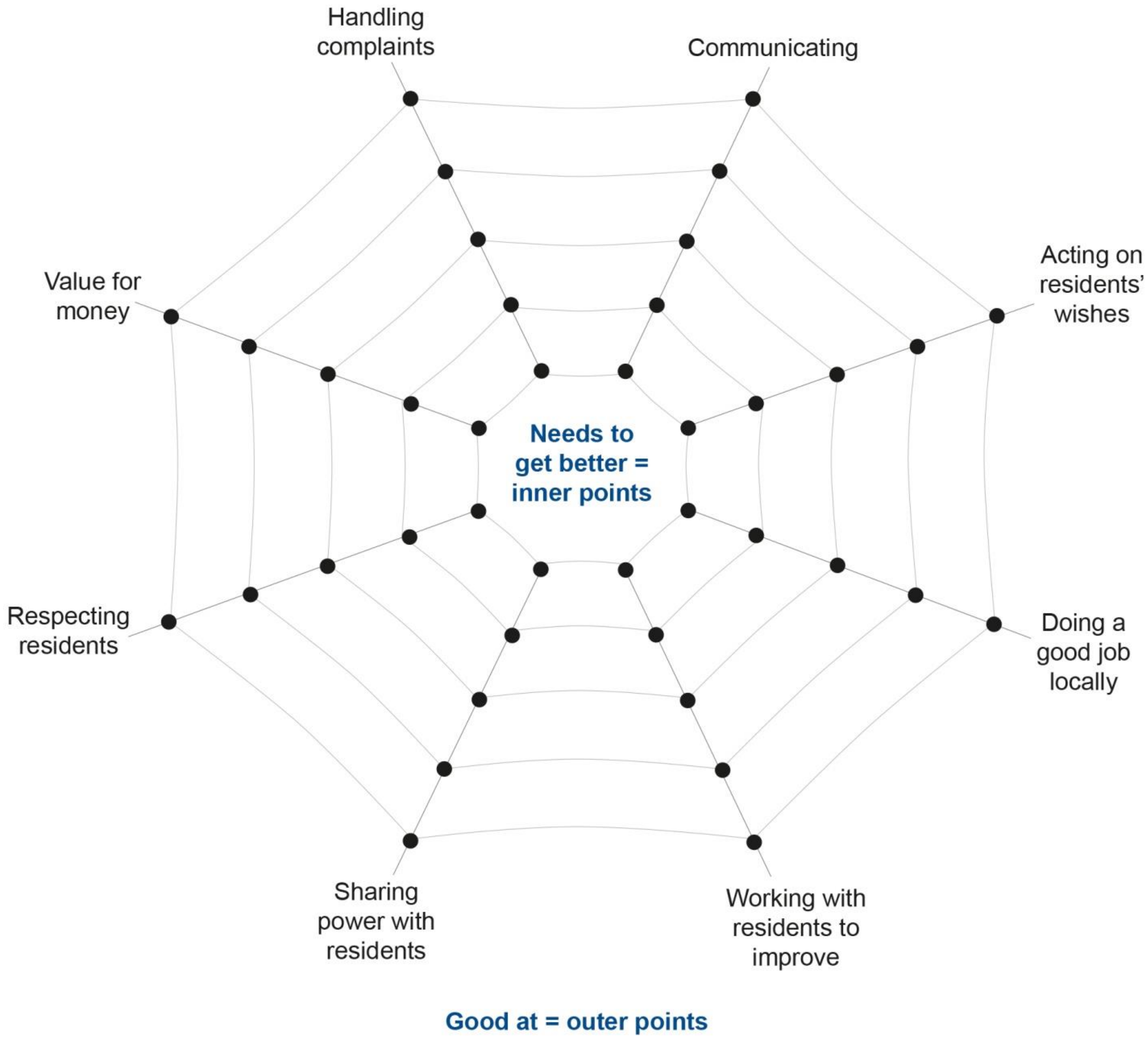
Yr iaith – pa eiriau sy'n well gennych?

Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Atodiad tri: graff gwe pry cop a ddefnyddiwyd mewn grwpiau ffocws

Mae fy sefydliad yn dda am/mae angen i'm sefydliad wella'r ffordd y mae'n.........



Rockingham House, St Maurice's Road, Caerefrog, YO31 7JA
Ffôn: +44 (0)1904 557150 E-bost: hqn@hqnetwork.co.uk Gwefan: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Wedi'i Gofrestru yn Lloegr Rhif Cofrestru 3087930

Fast, practical guidance on everything to do with housing.

HQN provides high-quality advice, tailored support and training to housing associations, councils, ALMOs and other housing providers.

Find out more about HQN and our network membership by visiting www.hqnetwork.co.uk or call us on +44 (0)1904 557150.

hqn

Rockingham House, St Maurice's Road, York, YO31 7JA
Tel: +44 (0)1904 557150 Email: hqn@hqnetwork.co.uk Visit: www.hqnetwork.co.uk

HQN Limited Registered in England Reg No. 3087930