SJRRS 4/06
Rhagfyr 2006

Crynodeb Ymchwil Cyfiawnder Cymdeithasol ac Adfywio

Llywodraeth Cynulliad Cymru
Welsh Assembly Government

Gwerthusiad o Arweiniad Gwerth Gorau i Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig

Cyflwyniad

Ym mis Ebrill 2002, cyflwynwyd egwyddorion Gwerth Gorau fel gofyniad anstatudol ar gyfer cymdeithasau tai. Er nad oes gofyniad statudol i gymdeithasau tai weithio yn unol â Gwerth Gorau, ymrwymodd Llywodraeth Cynulliad Cymru i gymhwyso egwyddorion Gwerth Gorau i'r holl dai cymdeithasol ac yn 2001 cyhoeddodd arweiniad Gwerth Gorau i Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig[1].

Ers hynny, cafwyd sawl datblygiad o ran polisi sy'n newid y cyd-destun y mae cymdeithasau yn gweithredu oddi mewn iddo.

Mae dau amcan allweddol i'r prosiect ymchwil hwn:

- pennu effeithiolrwydd yr arweiniad Gwerth Gorau o safbwynt cyrraedd ei nod o alluogi cymdeithasau i gymhwyso egwyddorion Gwerth Gorau i'w gwaith a chyflawni amcanion polisi Gwerth Gorau; a
- gwneud argymhellion ar gyfer datblygu'r gyfundrefn Gwerth Gorau yn y dyfodol fel y mae'n gymwys i gymdeithasau tai yng Nghymru.

Roedd y prif gyfnodau ymchwil fel a ganlyn:

- adolygiad o bolisi/llenyddiaeth;
- cyfweliadau wyneb yn wyneb a thros y ffôn gydag ystod o randdeiliaid allweddol;
- cyfweliadau ffôn â phrif weithredwr neu uwch reolwr 31 o'r prif gymdeithasau sy'n datblygu yng Nghymru;
- astudiaethau achos mewn chwech o gymdeithasau tai.

[1] Cynulliad Cenedlaethol Cymru (2001) **Gwerth Gorau ar Gyfer Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig** (Cynulliad Cenedlaethol Cymru: Caerdydd).

Dadansoddi ar gyfer Polisi
YMCHWIL GYMDEITHASOL Y LLYWODRAETH
GSR
GOVERNMENT SOCIAL RESEARCH
Analysis for Policy

Crynodeb o'r canfyddiadau

Cyflwynwyd arweiniad y Cynulliad ar Werth Gorau i gymdeithasau tai yn llawn gan y rhan fwyaf o gymdeithasau yn syth ar ôl ei gyhoeddi, ac ymddengys ei fod yn allweddol wrth helpu i feithrin diwylliant o welliant parhaus mewn llawer o gymdeithasau. Ymddengys erbyn hyn bod y diwylliant hwnnw wedi'i wreiddio'n dda ar draws y cymdeithasau. Darparwyd cyfleoedd newydd hefyd ar gyfer datblygu gwelliant parhaus gan gonsortia datblygu, sydd eisoes yn dechrau gwneud llawer o waith ar y cyd ar welliant parhaus, gyda mwy o waith yn yr arfaeth.

Mae llawer o gymdeithasau eisoes wedi ymateb i'r amgylchedd polisi sy'n newid yn gyflym ac maent yn y broses o newid eu hymagweddau at Werth Gorau a gwelliant parhaus yn sylweddol, neu'n ystyried eu newid yn sylweddol. Bydd angen i unrhyw arweiniad newydd fod yn ymatebol i bolisi newidiol ar lefel strategol, ac yn ddigon hyblyg (a heb ormod o fanylion) i sicrhau nad yw'n dyddio'n gyflym.

Mae cymdeithasau wedi dysgu gwersi yn dilyn cyflwyno cynnar arweiniad Gwerth Gorau, ac mae'r rhan fwyaf ohonynt bellach wedi symud ymlaen o Werth Gorau mewn ffyrdd amrywiol:

- mae rhai wedi addasu Gwerth Gorau i weddu'n well i'w busnes;
- mae rhai wedi dileu Gwerth Gorau ac yn defnyddio ymagweddau gwelliant parhaus eraill;
- mae'r rhan fwyaf ohonynt bellach yn cyfuno Gwerth Gorau gydag ystod eang o ymagweddau eraill at welliant parhaus.

Mae'n glir o werthusiadau a gyhoeddwyd bod ystod eang o ymagweddau gwelliant y tu allan i Werth Gorau yn gweithio'n dda i ddatblygu gwelliant. Bydd angen felly i unrhyw arweiniad newydd sy'n deillio o'r gwerthusiad hwn dderbyn a chydnabod dilysrwydd ystod eang o ymagweddau i adolygu gwasanaeth a gwelliant parhaus, a pheidio a bod yn rhagnodol ynghylch y mecanweithiau gwelliant i'w defnyddio.

Ar draws y DU, mae'n cael ei gydnabod yn gynyddol bod gwreiddio egwyddorion a phrosesau gwelliant parhaus o fewn prosesau cynllunio busnes a chorfforaethol yn hanfodol i gyflwyno effeithiol. Mae Adolygiad Beecham[2] yn nodi'r rhwystrau penodol i welliant a orfodwyd yng Nghymru gan faint sefydliadau a'r adnoddau sydd ar gael iddynt. Byddai sefydliadau Cymreig felly yn profi problemau penodol wrth geisio cyflwyno prosesau gwelliant parhaus fel rhywbeth ar wahân i'w busnes prif ffrwd. Dangosodd cyfweliadau ffôn a chyfweliadau allweddol fod Gwerth Gorau yn cael ei gymhwyso mewn llawer o sefydliadau, ond nad yw'n ymddangos ei fod wedi cael ei brif ffrydio na'i wreiddio. Weithiau mae Gwerth Gorau yn swyddogaeth 'annibynnol', a welir fel 'baich ychwanegol', sy'n arwain at ymagweddau segmentaidd, yn hytrach na rhai cyfannol, at welliant. Mae gan gymdeithasau eraill, fodd bynnag, ymagwedd fwy integredig at welliant a chynllunio busnes ar draws y sefydliad.

Mae llawer o gymdeithasau'n credu'n gryf bod ceisio cyflwyno gwelliant parhaus yn llwyddiannus yn ymwneud mwy â diwylliant trefniadaethol na chymhwyso arweiniad Gwerth Gorau. Cefnogir hyn gan werthusiadau a gyhoeddwyd sy'n awgrymu bod llwyddiant wrth gyflwyno gwelliannau yn dibynnu'n helaeth ar ddiwylliant sefydliad ac i ba raddau mae sefydliad yn derbyn pa bynnag ymagwedd a gymerir.

Mae'r cyd-destun polisi ar gyfer gwelliant parhaus yn destun newid parhaus. Bydd angen i unrhyw arweiniad yn y dyfodol felly fod yn ddigon cadarn i barhau'n berthnasol yn wyneb y newidiadau hynny.

[2] Llywodraeth Cynulliad Cymru (2006) **Ar Draws Ffiniau: Gwasanaethau Lleol sy'n Canolbwyntio ar y Dinesydd: Adolygiad o'r Gwasanaethau a Ddarperir yn Lleol: Adroddiad i Lywodraeth Cynulliad Cymru** (Llywodraeth Cynulliad Cymru: Caerdydd).

Mae'n debygol mae'r ffordd orau o gyflawni hyn bydd drwy fod yn glir am amcanion arweiniad o'r fath a thrwy sicrhau bod cynnwys yr arweiniad yn cefnogi cyflawni'r amcanion hynny.

Mae llawer o gymdeithasau yn credu bod arweiniad presennol ar Werth Gorau yn canolbwyntio gormod ar broses ac nad yw'n canolbwyntio'n ddigonol ar ganlyniadau. Cred rhai nad yw'r arweiniad yn ddigon clir ynghylch a ddisgwylir canlyniadau penodol. Er mwyn i unrhyw arweiniad newydd gydnabod dilysrwydd ystod eang o ymagweddau at welliant parhaus, yna nad yw canolbwyntio ar broses yn briodol bellach. Yr hyn sy'n cyfrif yw tystiolaeth o welliant, nid y dulliau o gyflwyno gwelliant. Mae hyn yn awgrymu y dylai unrhyw arweiniad yn y dyfodol fod yn seiliedig ar ganlyniadau, yn glir am ba ganlyniadau a ddisgwylir, a darparu fframwaith ar gyfer gwelliant parhaus yn hytrach na gweithdrefn.

Mae llawer o gymdeithasau yn credu bod yr arweiniad Gwerth Gorau presennol yn anhyblyg ac yn or-ragnodol (er enghraifft, mewn perthynas â'r gofyniad i adolygu holl weithgareddau'r gymdeithas, yr amserlen pum mlynedd, y ffordd y cynhelir adolygiadau Gwerth Gorau, a chynnwys Cynlluniau Perfformiad Gwerth Gorau). Roedd lleiafrif o gymdeithasau yn croesawu llawer o elfennau rhagnodol yr arweiniad hwn, ac roedd rhai yn teimlo nad oedd yr arweiniad yn ddigon rhagnodol. Roedd y cymdeithasau hyn yn dymuno cael disgwyliadau clir ynghylch yr hyn yr oedd angen iddynt ei wneud, diffiniadau cliriach, a gwell adborth ynghylch a oeddent yn gwneud 'y pethau iawn'. Byddai'n well gan y mwyafrif pe na fyddai unrhyw arweiniad newydd fydd yn datblygu o'r gwerthusiad hwn yn rhagnodol, ac mae hyn yn gyson â'r awgrym y dylai unrhyw arweiniad newydd ddarparu fframwaith ar gyfer gwelliant parhaus yn hytrach na gweithdrefn. Fodd bynnag, byddai'n bwysig hefyd i unrhyw arweiniad newydd ddarparu gwell eglurder ynghylch terminoleg, diffiniadau a disgwyliadau, ac fe fyddai o gymorth i lawer o gymdeithasau pe bai'n cyfeirio at enghreifftiau o arfer da wrth ysgogi datblygu gwelliant parhaus.

Er y cafwyd rhai beirniadaethau ynghylch natur ragnodol yr arweiniad Gwerth Gorau presennol mewn perthynas â phryd a sut y dylid cynnal adolygiadau Gwerth Gorau, ac mae cymdeithasau bellach yn amseru a chynnal adolygiadau mewn amrywiaeth helaeth o ffyrdd, ni chafwyd gwrthwynebiad i'r egwyddor y dylid adolygu gwasanaethau a gweithgareddau. Roedd cymdeithasau ar y cyfan wedi cael bod adolygiadau yn ddefnyddiol ac yn gynhyrchiol, ac adroddwyd llawer o lwyddiannau yn nhermau gwelliannau a gyflawnwyd o ganlyniad i adolygiadau.

Nid yw'r rhan fwyaf o gymdeithasau yn adolygu eu holl wasanaethau a gweithgareddau yn rheolaidd bellach. Mae llawer o gymdeithasau wedi symud, neu maent yn ystyried symud, i broses sy'n canolbwyntio adolygiadau lle y gallant gael yr effaith fwyaf, neu, fel a nodwyd gan un gymdeithas, 'cyfundrefn yn seiliedig ar risgiau a chyfleoedd'.

Mae hunan asesu cadarn yn ymddangos o'r gwerthusiadau polisi fel un ysgogwr cryf o safbwynt gwelliant. Fodd bynnag, mae tystiolaeth o Raglen Cymru ar gyfer Gwella ac Asesu Perfformiad Cynhwysfawr (CPA) yn Lloegr yn awgrymu nad yw'r cadernid angenrheidiol yn cael ei gymhwyso bob amser, yn enwedig mewn perthynas ag asesiadau gwasanaeth.

Mae tystiolaeth hefyd yn awgrymu nad yw hunan asesu ar ei ben ei hun yn ddigon i ysgogi gwelliant os nad yw'n gysylltiedig â chynllunio gwelliant da. Hyd yn hyn, nid yw hunan asesu wedi'i ddatblygu'n helaeth o fewn cymdeithasau tai. Os bydd unrhyw arweiniad newydd yn defnyddio hunan asesu fel un ffordd o adolygu gwasanaeth, bydd angen sicrhau bod y broses yn gadarn, a bod y ffocws priodol yn cael ei roi i'r cynllunio gwelliant fydd yn esgor o hynny.

Roedd cymdeithasau yn gyffredinol yn teimlo bod y 4C (ymgynghori, cymharu, cystadlu, herio) yn fframwaith defnyddiol ar gyfer adolygu gwasanaethau a gweithgareddau. Roedd rhai o'r elfennau hyn wedi'u cymhwyso yn fwy llawn nag eraill, gyda llawer o gymdeithasau yn dweud nad oeddent yn deall beth oedd ei angen mewn perthynas â rhai agweddau (yn arbennig yn nhermau 'cystadlu').

Bydd cadernid unrhyw ymagwedd at adolygu gwasanaeth yn dibynnu'n helaeth ar y sylfaen dystiolaeth a ddefnyddir ar gyfer yr adolygiad hwnnw. Mynegodd sawl cymdeithas ddymuniad bod fframwaith gwelliant parhaus yn y dyfodol yn canolbwyntio'n fwy clir ar ganlyniadau nag sy'n digwydd ar hyn o bryd gydag arweiniad presennol y Cynulliad. Bydd asesu a yw'r canlyniadau dymunol wedi cael eu cyflawni yn dibynnu ar gael sylfaen dystiolaeth effeithiol er mwyn barnu hyn. Nid yw'n debygol y daw sylfaen dystiolaeth gadarn o ddangosyddion perfformiad yn unig. Llenwir y bwlch dystiolaeth yn rhannol gan gyhoeddi adroddiadau arolygu cymdeithasau tai, fydd yn cynnig barn yn seiliedig ar dystiolaeth am berfformiad cymdeithas ac yn rhannu arfer da. Fodd bynnag, ymddengys bod angen o hyd am fethodoleg gadarn ar gyfer barnu, er enghraifft, ansawdd y gwasanaethau a'r dylanwad y mae preswylwyr wedi'i gael ar wasanaethau.

Mae'r disgwyliadau ynghylch un o amcanion allweddol Gwerth Gorau, sef cynyddu dylanwad tenantiaid ar gyflwyno gwasanaethau, ar fin newid a chynyddu. Er enghraifft, mae agenda *Creu'r Cysylltiadau*[3] yn gosod mwy o bwyslais ar gyfranogiad/ymgysylltiad y cyhoedd mewn gwasanaethau, ac mae Adolygiad Beecham yn pwysleisio'r angen am wasanaethau lleol sy'n canolbwyntio ar ddinasyddion. Mae cynnwys tenantiaid mewn Gwerth Gorau wedi bod yn anghyson iawn:

- nid yw tenantiaid bob amser wedi cael eu cynnwys fel aelodau o dimau adolygu. Dywedodd llawer o gymdeithasau fod tenantiaid wedi bod yn amharod i gymryd rhan mewn adolygiadau. Lle y cafodd tenantiaid eu cynnwys, y duedd oedd eu tynnu o'r un grŵp bach o denantiaid gweithredol;
- ceir llawer o enghreifftiau o ymgynghori effeithiol a blaengar gyda thenantiaid ar gyfer adolygiadau Gwerth Gorau, ond hefyd enghreifftiau lle yr ymddengys y bu'r ymgynghori â thenantiaid ychydig yn arwynebol;
- dim ond tua hanner y cymdeithasau a gafodd gyfweliad oedd wedi cynnwys tenantiaid wrth benderfynu pa wasanaethau i'w hadolygu. Roedd rhai cymdeithasau wedi adrodd problemau mewn perthynas â hyn, gan nad oedd diddordebau tenantiaid yn cyd-fynd bob tro â diddordebau busnes;
- roedd y wybodaeth ar Werth Gorau a roddwyd i denantiaid yn anghyson. Dim ond 4 o'r cymdeithasau a gafodd gyfweliad sy'n parhau i anfon fersiynau llawn o Gynlluniau Perfformiad Gwerth Gorau at eu tenantiaid fel sy'n ofynnol o dan yr arweiniad presennol, gyda'r rhan fwyaf ohonynt yn credu nad oedd pwrpas iddynt. Mae'r mwyafrif yn anfon peth gwybodaeth ar ffurf llythyrau newyddion, ond ychydig iawn o wybodaeth a gynhwysir ar y cyfan. Mae rhan fwyaf y cymdeithasau yn adrodd mai ychydig iawn neu ddim

3 Llywodraeth Cynulliad Cymru (2006) **Creu'r Cysylltiadau: Creu Gwell Gwasanaeth i Gwsmeriaid - Egwyddorion Craidd ar gyfer Gwasanaethau Cyhoeddus Dogfen Ymgynghori** (Llywodraeth Cynulliad Cymru: Caerdydd).
Llywodraeth Cynulliad Cymru (2006) **Creu'r Cysylltiadau: Creu Gwell Gwasanaeth i Gwsmeriaid - Arweiniad Arfer Da ar gyfer Gwasanaethau Cyhoeddus Dogfen Ymgynghori** (Llywodraeth Cynulliad Cymru: Caerdydd).
Llywodraeth Cynulliad Cymru (2005) **Cyflawni'r Cysylltiadau: Gwireddu'r Weledigaeth** (Llywodraeth Cynulliad Cymru: Caerdydd).
Llywodraeth Cynulliad Cymru (2004) **Creu'r Cysylltiadau: Gwell Gwasanaethau i Gymru** (Llywodraeth Cynulliad Cymru: Caerdydd).

ymateb a dderbynnir gan denantiaid i'r wybodaeth a anfonir.

Mae hyn oll yn awgrymu'r angen i sicrhau y rhoddir mwy o bwyslais ar safbwynt tenantiaid ar wasanaethau, yr angen i gynnwys tenantiaid mewn penderfyniadau am wasanaethau, a darparu gwybodaeth am berfformiad i denantiaid. Mae peryglon, fodd bynnag, mewn perthynas â bod yn rhagnodol ynghylch y ffordd y dylid cynnwys tenantiaid mewn Gwerth Gorau, a ffurfioli cynnwys cwsmeriaid pan y dylai fod yn brif ffocws ar gyfer y sefydliad cyfan.

Dangosodd yr adolygiad o lenyddiaeth a'r cyfweliadau allweddol bod angen i welliant parhaus ddigwydd o fewn cyd-destun polisi eang iawn. Mae angen sicrhau felly bod polisïau ac arferion ar welliant parhaus wedi'u halinio'n dda. Mae angen aliniad clir rhwng, er enghraifft:

- rheoleiddio, arolygu a hunan asesu mewn perthynas â chymdeithasau tai, yn cynnwys eglurder ynghylch pa ganlyniadau y bydd rhaid eu hwynebu gan sefydliadau nad ydynt yn dilyn arweiniad y Cynulliad;
- cynllunio busnes 30 mlynedd gan gymdeithasau er mwyn cwrdd â Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC);
- y strategaeth cyfranogiad preswylwyr genedlaethol a ddatblygwyd yn ddiweddar;
- agenda *Creu'r Cysylltiadau* ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus;
- argymhellion yn deillio o adolygiad Beecham o gyflwyno gwasanaethau yn lleol;
- disgwyliadau consortia datblygu (yn enwedig yn nhermau disgwyliadau ynghylch cynllunio gwella effeithlonrwydd a gwelliant parhaus mewn caffael)
- unrhyw arweiniad newydd ar Werth Gorau a gwelliant parhaus ar gyfer cymdeithasau tai fydd yn deillio o'r gwerthusiad hwn.

Mae potensial y gallai sawl set o arweiniad ddeillio o'r gwerthusiad, gyda phob un yn mynd i'r afael mewn amrywiol ffyrdd â thri amcan allweddol Gwerth Gorau (gwelliant parhaus mewn cyflwyno gwasanaethau, cynyddu dylanwad tenantiaid, cyflwyno gwasanaethau cost effeithiol). Byddai cyflwyno llwyddiannus yn fwy tebygol pe byddai ymagwedd integredig yn cael ei sefydlu ar lefel polisi/arweiniad.

Mae gwerthusiadau o Werth Gorau a CPA yn Lloegr yn awgrymu bod canlyniadau arolygu wedi bod yn ysgogwyr pwysig o safbwynt gwelliant. Yn ddiweddar yn unig y dechreuwyd cyhoeddi adroddiadau arolygu ar gyfer cymdeithasau tai yng Nghymru, ac mae'n rhy gynnar i wybod a fyddant yn cael effaith debyg. Ond er mwyn iddynt gael effaith bositif ar yr agenda gwelliant parhaus yn y cymdeithasau yng Nghymru, bydd yn bwysig iawn cael aliniad clir rhwng unrhyw arweiniad newydd fydd yn deillio o'r gwerthusiad hwn, arolygu cymdeithasau tai, a'r canlyniadau fydd yn wynebu cymdeithasau nad ydynt yn dilyn yr arweiniad hwnnw neu'n cyflawni canlyniadau da.

Ar hyn o bryd, mae diffyg paredd amlwg rhwng gofynion Rhaglen Cymru ar gyfer Gwella a'r arweiniad ar Werth Gorau ar gyfer cymdeithasau tai yng Nghymru. Nid oedd yn ymddangos bod hyn yn fater pwysig i'r cymdeithasau a gafodd gyfweliad. Fodd bynnag, daw paredd yn bwysig yng nghyd-destun:

- yr ehangu tebygol mewn perthynas â chymdeithasau trosglwyddo stoc;
- y posibilrwydd yn y dyfodol o gynnwys cymdeithasau tai mewn cytundebau polisi tai lleol ar y cyd rhwng awdurdodau lleol a Llywodraeth y Cynulliad;
- datblygu fframwaith mesur perfformiad cyffredin;

- tai â chymorth (gyda Chefnogi Pobl fel y gyllideb dai fwyaf), lle mae Gwerth Gorau yn gymwys i un grŵp o ddarparwyr (cymdeithasau tai), Rhaglen Cymru ar gyfer Gwella i un arall (awdurdodau lleol), ac nad yw un o'r ddau yn gymwys yn uniongyrchol i ddarparwyr cefnogaeth yn y sector gwirfoddol;
- argymhellion o adolygiad Beecham mewn perthynas â sefydliadau sector gwirfoddol sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus.

Mae papur Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru (CLlLC) *Pwyso a Mesur*[4] yn nodi newidiadau a gynigir i Raglen Cymru ar gyfer Gwella fyddai'n helpu i ddod â'r ddwy gyfundrefn yn agosach at ei gilydd. Byddai mwy o gysondeb yn helpu i fynd i'r afael ag amheuaeth gilyddol a lleihau gallu awdurdodau lleol neu gymdeithasau tai i gyflwyno'u hunain fel rhywbeth 'gwahanol'. Fodd bynnag, roedd rhai o'r bobl allweddol a gafodd gyfweliad yn teimlo bod Rhaglen Cymru ar gyfer Gwella wedi bod yn fwy llwyddiannus o safbwynt gwelliant corfforaethol yn hytrach na gwelliant mewn gwasanaethau, ei bod yn ei wneud yn anodd cael syniad cyson a chymaradwy o welliant, ac yn cynnig llai o eglurder i ddefnyddwyr gwasanaeth. Mae hyn yn awgrymu na ddylid cyflawni unrhyw symudiadau tuag at well paredd drwy fabwysiadu'r gyfundrefn gwelliant parhaus sydd yn ei lle ar hyn o bryd ar gyfer awdurdodau lleol yn ei chyfanrwydd, ond yn hytrach y dylid ystyried y gwersi y mae'r gyfundrefn honno wedi dysgu yn ymarferol.

Yn olaf, pa mor llwyddiannus fu arweiniad Gwerth Gorau y Cynulliad wrth gyflawni amcanion Gwerth Gorau?

- Pa mor llwyddiannus fu arweiniad Gwerth Gorau wrth hyrwyddo gwelliant parhaus mewn cyflwyno gwasanaeth?

  Ceir tystiolaeth o rai gwelliannau drwy, er enghraifft, ddangosyddion perfformiad, ond nid yw'n bosib cynnig tystiolaeth ynghylch pa rôl oedd gan Werth Gorau wrth sicrhau'r gwelliannau hynny. Ymddengys mai un ymysg nifer o bethau yw Gwerth Gorau (yn cynnwys arweinyddiaeth a rheolaeth effeithiol) sydd wedi cyfrannu at welliant parhaus. Roedd adolygiadau Gwerth Gorau wedi nodi ac arwain at sawl maes gwelliant, ond y consensws cyffredinol oedd bod gwelliant parhaus yn fwy cysylltiedig â diwylliant trefniadaethol na gyda Gwerth Gorau.
- Pa mor llwyddiannus fu arweiniad Gwerth Gorau wrth gynyddu dylanwad tenantiaid ar gyflwyno gwasanaethau?

  Ymddengys mai cyfraniad bach yn unig a wnaed gan Werth Gorau tuag at yr amcan hwn, a bod cyfranogiad tenantiaid mewn Gwerth Gorau wedi bod yn anghyson. Casgliad y rhai a gafodd gyfweliad oedd nad oedd Gwerth Gorau wedi ysgogi'r agenda cyfranogiad tenantiaid, ond bod y symudiad tuag at fwy o bwyslais ar gynnwys tenantiaid mewn gwasanaethau yn rhan o duedd ehangach mewn gwasanaethau sector cyhoeddus yn gyffredinol.
- Pa mor llwyddiannus fu Gwerth Gorau wrth sicrhau cyflwyno gwasanaethau cost effeithiol, effeithlon ac effeithiol?

  Ceir peth tystiolaeth gan gymdeithasau am arbedion cost o ganlyniad i adolygiadau Gwerth Gorau, ond ceir tystiolaeth hefyd fod adolygiadau Gwerth Gorau yn dod â chostau uwch, yn nhermau'r gwelliannau sy'n deillio o adolygiadau a'r adnoddau sydd eu hangen i gynnal adolygiadau, gyda rhai cymdeithasau yn cwestiynu a yw'r mewnbwn yn cyfiawnhau'r allbwn bob tro.

Ymddengys felly mai'r casgliad yw er na ellir sefydlu'n bendant gysylltiad achosol uniongyrchol rhwng cymhwyso arweiniad Gwerth Gorau y Cynulliad

[4] Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru (2006) **The Performance Accountability Framework for Local Government in Wales 'Taking Stock' A policy position statement** http://www.wlga.gov.uk/

a chyflawni amcanion yr arweiniad hwnnw, ymddengys bod yr arweiniad wedi helpu i sicrhau llawer o welliannau mewn cyflwyno gwasanaethau, ond ei fod wedi bod yn llai effeithiol wrth gynyddu dylanwad tenantiaid neu wrth wella cost effeithiolrwydd gwasanaethau.

Argymhellion

Mae'r adroddiad yn cynnig y dylai Llywodraeth Cynulliad Cymru dynnu yn ôl ei arweiniad presennol *Gwerth Gorau i Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig* a chyhoeddi arweiniad diwygiedig i gymdeithasau tai ar welliant parhaus.

Mae'n cynnig y dylid alinio'r arweiniad diwygiedig yn glir ag agenda polisi ehangach Llywodraeth y Cynulliad, yn cynnwys:

- rheoleiddio, arolygu a hunan asesu mewn perthynas â chymdeithasau tai;
- cynllunio busnes 30 mlynedd gan gymdeithasau er mwyn cwrdd â SATC;
- y strategaeth cyfranogiad preswylwyr genedlaethol a ddatblygwyd yn ddiweddar;
- agenda *Creu'r Cysylltiadau* ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus;
- argymhellion yn deillio o adolygiad Beecham ar gyflwyno gwasanaethau yn lleol; a
- disgwyliadau consortia datblygu (yn enwedig yn nhermau disgwyliadau ynghylch cynllunio gwella effeithlonrwydd a gwelliant parhaus mewn caffael); a bod yn ddigon hyblyg i sicrhau ei fod yn parhau'n ymatebol i bolisi newidiol ac nad yw'n dyddio'n gyflym.

Mae'n cynnig y dylai arweiniad diwygiedig:

- gydnabod dilysrwydd ystod eang o ymagweddau tuag at adolygu gwasanaeth a gwelliant parhaus, ac ni ddylai fod yn rhagnodol ynghylch y mecanweithiau gwelliant y dylai cymdeithasau eu defnyddio;
- canolbwyntio ar sicrhau bod egwyddorion a phrosesau gwelliant parhaus wedi'u gwreiddio yn niwylliant cymdeithasau a'u cynllunio corfforaethol a busnes;
- nodi ei amcanion yn glir, a sicrhau bod cynnwys yr arweiniad wedi'i lunio i gefnogi cyflawni'r amcanion hynny;
- cynnwys esboniadau a diffiniadau clir o'r derminoleg a ddefnyddir;
- bod yn seiliedig ar ganlyniadau, yn glir ynghylch pa ganlyniadau a ddisgwylir, a darparu fframwaith ar gyfer gwelliant parhaus yn hytrach na gweithdrefn;
- parhau i'w wneud yn ofynnol bod cymdeithasau yn adolygu gwasanaethau a gweithgareddau, ond mabwysiadu ymagwedd systematig, seiliedig ar risg er mwyn nodi pa wasanaethau a gweithgareddau a adolygir;
- ei wneud yn ofynnol i gymdeithasau ddangos SUT y maent yn cyflawni gwelliant parhaus a BETH y maent wedi'i gyflawni;
- pwysleisio pwysigrwydd hunan asesu wrth ysgogi newid, a sicrhau bod hunan asesu o'r fath yn gadarn;
- argymell (ond heb ei wneud yn ofynnol) bod cymdeithasau yn cymhwyso'r 4C (neu'r 3C a P - ymgynghori, cymharu, herio, caffael) i adolygiadau o wasanaethau a gweithgareddau, amlinellu'r rhesymau pam y gallai'r fframwaith hwn fod yn ddefnyddiol, a darparu esboniadau clir o'r hyn a olygir gan bob elfen o'r fframwaith;
- pwysleisio pwysigrwydd tenantiaid yn y broses o welliant parhaus, a rhoi ystyriaeth i safbwynt tenantiaid ar wasanaethau, cynnwys tenantiaid mewn penderfyniadau am wasanaethau a darparu gwybodaeth i denantiaid ar berfformiad. Dylai bwysleisio (drwy gysylltu â strategaeth cyfranogiad

preswylwyr y Cynulliad sydd wedi ei datblygu yn ddiweddar ac agenda *Creu'r Cysylltiadau*) bwysigrwydd prif ffrydio'r cyfranogiad hwnnw a chryfhau rôl tenantiaid yn y diwylliant trefniadaethol yn gyffredinol;

- sicrhau y rhoddir ffocws priodol i bwysigrwydd cynllunio gwelliant yn dilyn adolygiad o wasanaethau a gweithgareddau; a
- bod yn glir am y dystiolaeth y gallai'r rheoleiddwyr ddymuno ei weld, a'r canlyniadau fydd yn wynebu cymdeithasau nad ydynt yn dilyn yr arweiniad diwygiedig nac yn cyflawni canlyniadau gwasanaeth da.

Yn ogystal, mae'r adroddiad yn cynnig y dylai'r arweiniad diwygiedig gynnwys, neu gyfeirio at, enghreifftiau o arfer da mewn perthynas â materion a amlinellir yn argymhellion eraill yr adroddiad, er enghraifft:

- gwahanol fecanweithiau gwelliant;
- gwreiddio gwelliant parhaus;
- ymagweddau systematig i adolygu;
- asesu risg;
- hunan asesu cadarn;
- cymhwyso pob un o'r 4C (neu 3C a P)
- cynnwys tenantiaid yn y broses o welliant parhaus yn cynnwys:
  - sefydlu a rhoi'r ystyriaeth briodol i safbwynt tenantiaid ar wasanaethau;
  - cynnwys tenantiaid mewn penderfyniadau am wasanaethau;
  - darparu gwybodaeth i denantiaid ar berfformiad; a
- chynllunio gwelliant.

Mae'r adroddiad yn argymell y dylai tenantiaid a sefydliadau sy'n cynrychioli tenantiaid gael eu cynnwys yn llawn yn y broses o lunio unrhyw arweiniad newydd i helpu i sicrhau ffocws clir ar bwysigrwydd tenantiaid yn y broses o wella.

Mae'r adroddiad hwn yn awgrymu y dylai Llywodraeth y Cynulliad ystyried y ffordd orau iddi:

- gasglu a dosbarthu enghreifftiau o arfer da er mwyn darparu tystiolaeth gadarn y gall cymdeithasau farnu ansawdd eu gwasanaethau a'u gweithgareddau yn ei herbyn; a
- hyrwyddo methodolegau cadarn i gynorthwyo cymdeithasau gydag asesu eu gwasanaethau a'u gweithgareddau.

Mae'r adroddiad Gwerthusiad o Arweiniad Gwerth Gorau i Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig a chopïau ychwanegol o'r crynodeb hwn ar gael oddi wrth:

Uned Ymchwil a Gwybodaeth
Adran Cyfiawnder Cymdeithasol ac Adfywio
Llywodraeth Cynulliad Cymru
Swyddfa Merthyr Tudful
Rhyd-y-car
CF48 1UZ

Ffôn: (01685) 729131

E-bost: CC&A.ymchwil@cymru.gsi.gov.uk
Gwefan: www.cymru.gov.uk/cyfiawndercymdeithasoladfywio

G/701/06-07 Rhagfyr Cysodwyd mewn teip 12pt
ISBN 978 0 7504 4156 8 CMK-22-10-053
© Hawlfraint y Goron 2006