



# Tîm Ansawdd i Denantiaid Quality for Tenants Team

Archwiliad Mehefin 2016 / June 2016 Review

Gwasanaeth Trwsio /  
Repairs Services

Mae'r Tîm Ansawdd i Denantiaid yn cynnwys tenantiaid o Partneriaeth Tenantiaid a Phreswylwyr CCG. Pwrpas y Tîm yw gweithio mewn partneriaeth gyda Cartrefi Cymunedol Gwynedd i wella'r gwasanaethau maent yn ei ddarparu er lles holl denantiaid CCG.

Dros y misoedd nesaf, y gobaith yw bydd y tîm yn cynnal nifer o archwiliadau amrywiol i brofi'r gwaith a gwasanaethau mae CCG yn ei ddarparu. Dyma'r archwiliad gan y tim ansawdd i denantiaid i edrych ar y gwasanaeth mae'r Tîm Trwsio yn ei ddarparu ar gyfer ein tenantiaid.

Yn yr archwiliad yma, cysylltwyd gyda tenantiaid dderbyniodd wasanaeth gan y Tîm Trwsio yn ystod Mehefin 2016. Mae'r tudalennau canlynol yn dangos y canlyniadau a gasglwyd yn ystod yr archwiliad.

Cysylltwyd â 161 o denantiaid ac fe lwyddwyd i siarad gyda 58 ohonynt, a'u hatebion nhw sydd yn ymddangos yn yr adroddiad yma.

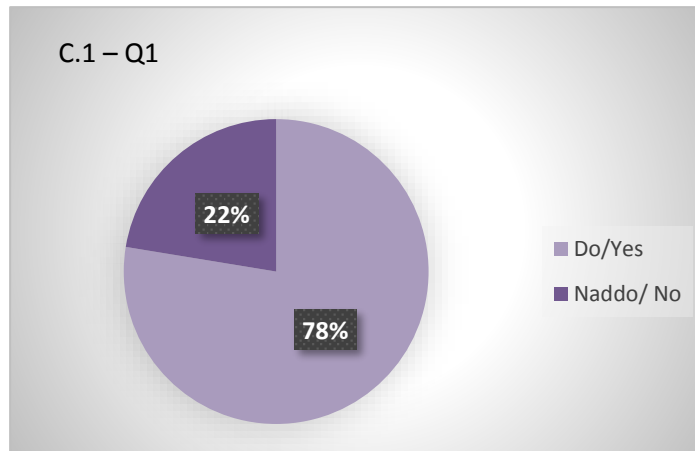
*The Quality for Tenants Team is made up of tenants from CCG's Tenant and Resident Partnership. The purpose of the team is to work in partnership with Cartrefi Cymunedol Gwynedd to try and help to improve the services that it provides to all of CCG's tenants.*

*Over the next months, it is hoped that the team will carry out a number of different reviews to test the work and services provided by CCG. This is the review carried out by the quality for tenants' team to look at the service provided to our tenants by the repairs team.*

*In this review, the team contacted tenants who had received a service from the Repairs Team during June 2016. The following pages highlight the results collected during the review.*

*A total of 161 tenants were contacted, with the team managing to speak to 58 of them, and it is their responses which are captured in this report.*

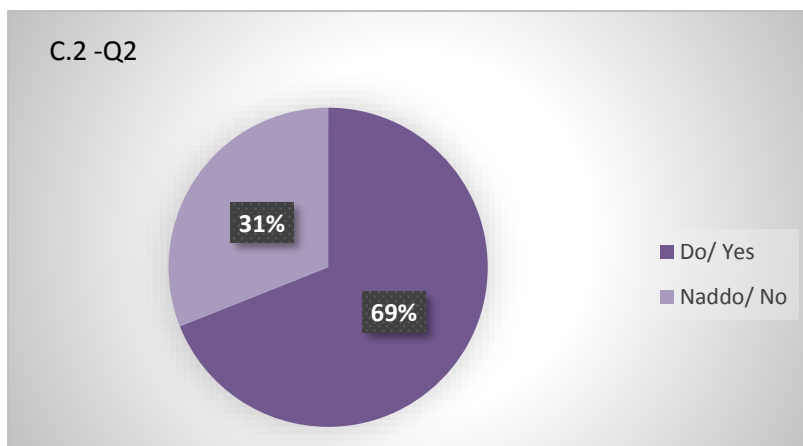
**1. A wnaeth eich profiad diweddar o'r Gwasanaeth Trwsio gyrraedd eich disgwyliadau? / Did your recent experience of the repairs and maintenance serviced live up to you expectations?**



**Sylwadau / Comments:**

- Mi gymerodd y broses dipyn o amser i gyrraedd fy nisgwyliaidau, roedd yn rhaid i mi ffonio yn amal. / *The work took a long time to reach my expectations, I had to phone in regularly.*
- Cafodd y wal anghywir ei plastro, roedd hyn oherwydd fod y negas anghywir wedi ei roi i'r gweithwr gan y ganolfan alwadau. / *The wrong wall was plastered, this was due to the wrong information given to the worker by the call centre.*
- Roedd yn rhaid i mi ddisgwyl tair wythnos am gwydr newydd i'r ffenestr, roeddwn yn teimlo yn fregus iawn yn yr eiddo. / *I had to wait three weeks for the glass to be fitted in the window, I felt vulnerable in the property.*

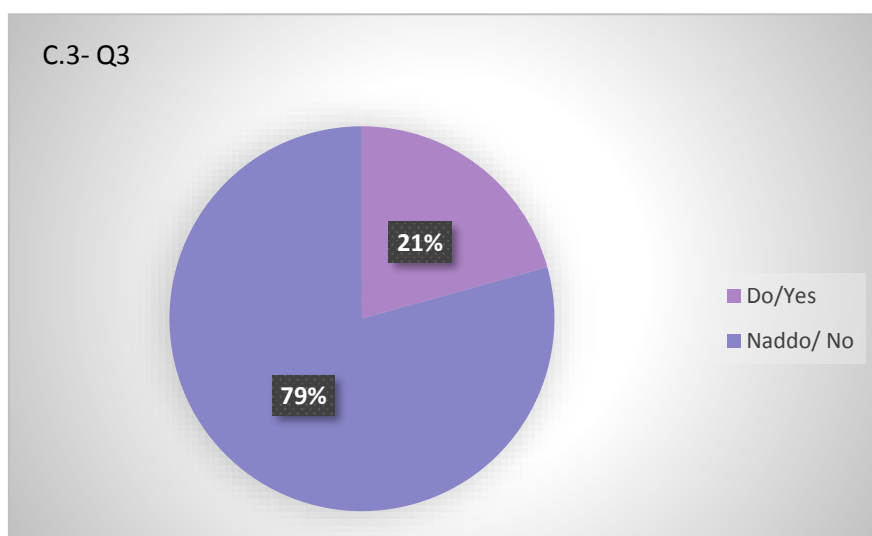
**2. A gafodd y gwaith trwsio ei gwblhau mewn un ymweliad? / Was the repair completed in one visit?**



### Sylwadau / Comments:

- Roedden nhw wedi gyrru plymar draw i edrych ar ffenestr wedi malu felly roedd yn rhaid iddo alw am bensaer. / *They sent a plumber out to look at a window, he requested a joiner attended.*
- Tair gwaith ar gyfer ffenestr a dwy waith ar gyfer drws. / *Three times for a window and two times for a door.*

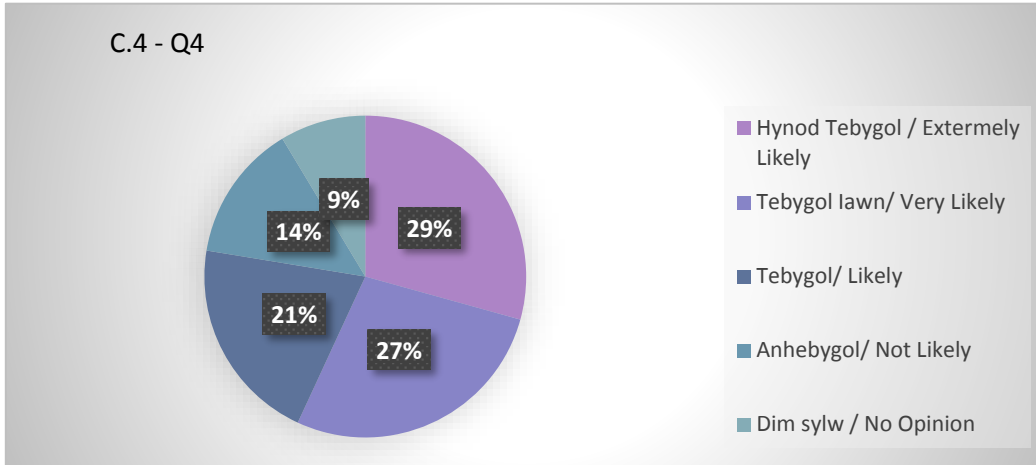
### 3. Ydych chi wedi gorfod cysylltu i holi am yr un gwaith ers yr ymweliad hwn / *Have you had to report the same repair again since the visit?*



### Sylwadau / Comments:

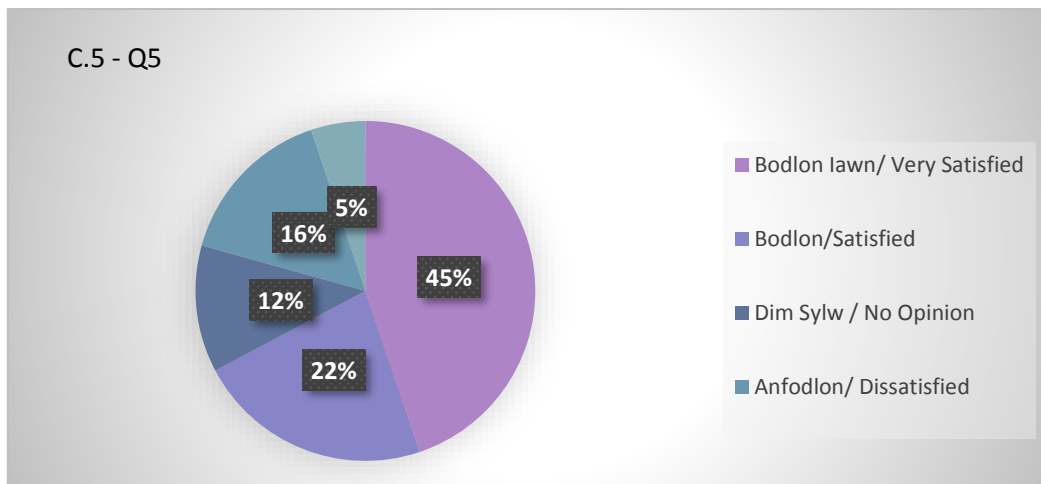
- Roedd yn rhaid i mi gysylltu eto am nad oedd y gwaith Trwsio wedi ei gwblhau. / *I had to contact again as the repair work had not been resolved.*
- Dwi'n teimlo fod y tap gegin yn dod yn rhydd eto felly mi ydwi wedi gorfod ail-gysylltu /. *I feel that the kitchen tap is coming loose again therefor I have had to contact the office again*

**4. Pa mor debygol y byddech o argymhell ein Gwasanaeth Trwsio i denantaid eraill CCG? / How likely would you be to recommend our Repair and Maintenance Service to other CCG tenants?**



Dim sylwadau / No comments

**5. Yn gyffredinol, pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi gyda'r ffordd mae CCG yn darparu y Gwasanaeth Trwsio? / Overall, how satisfied are you with the way CCG delivers its Repairs and Maintenance Service?**



**Sylwadau/ Comments**

- Mae'r gweithly yn dda i'w gwaith / The workforce are very committed.

- Cefais wasanaeth wych gan Dawn yn y ganolfan alwadau wrth ymdrin a'm gwaith trwsio, mae'r ganolfan alwadau yn wych. / The service I received from Dawn in the contact centre was excellent, the contact centre are marvellous.
- Credaf fod y wybodaeth anghywir yn cael ei roi i'r gweithwr gan y ganolfan gyswllt. / I feel the wrong information is given to the worker from the contact centre.

### **Awgrymiadau i wella gwasnaeth / Suggestions to improve the service**

- Canolfan gyswllt i gymeryd mwy o sylw o'r broblem er mwyn rhoi y wybodaeth gywir i'r gweithly / *Contact centre to pay more attention to the problem to ensure the correct information is given to the worker.*
- Angan mwy o hysbyu i'r wasanaeth Haniman. / *More publication required for the Handyman service.*
- Cyflogi mwy o weithwyr ymatebol / *Employ more responsive staff.*
- Mwy o bwerau i'r gweithly sydd ar y safle i wneud y penderfyniad ar y gwaith fel y gallent wneud y gwaith i safon ar yr alwad gyntaf heb rwystredigaeth cyllid. / *Give the workers on site more powers to make decision on the job so that they can carry out the work to a satisfactory standard on the first visit without any financial restrictions.*
- Gwella cyfarthrebu o fewn y swyddfa . / *Improve the communication within the office.*
- Ymateb i waith yn gynt – meant yn waeth na'r hen gyngor. *Attend to jobs quicker – they are worse than the old council.*
- Gwella yr adran gwynion, mi ydwi dal i ddisgwyl ymateb ers tri mis. / *Improve the complaint department, I haven't heard anything since 3 months now.*
- Gorffan gwaith trwsio yn iawn a pheidio ei adael fynd yn anghof. / *Finish repair works and not leave it unattended.*
- Gwella cyfarthrebu a rheolaeth. / *Improve communication and management.*