



## DARGANFYDDIADAU AROLWG BODDHAD PRYDLESWYR 2016

### DYWEDOCH CHI, EIN HYMATEB NI

Llynedd, cynhaliwyd ein Harolwg Boddhad Prydleswyr cyntaf un. Roedd y canlyniadau yn dda mewn nifer o feysydd, ond rydym yn cydnabod bod yna lefydd lle mae angen gwella. Ers dadansoddi'r darganfyddiadau, rydym wedi ymrwymo i fynd i'r afael a rhai o'r pethau yma.

Dyma ddiweddariad o'r hyn rydym wedi ei wneud hyd yn hyn am y pethau oedd yn eich pryderu fwyaf.

DYWEDOCH CHI	EIN HYMATEB NI
<p>“Dwi’n meddwl ei fod yn annheg iawn bod CCG yn gwneud gwaith ar eiddo ac yn disgwyl i bobl ddod o hyd i swm mawr o arian i dalu amdano, er nad yw prydleswyr yn dymuno bod y gwaith yn cael ei wneud.”</p>	<p>Rydym wedi adolygu'r Llawlyfr Prydleswyr yn ddiweddar. Cafodd pob prydleswyr wahoddiad i gymryd rhan yn yr adolygiad. Mae'r Llawlyfr Prydleswyr yn cynnwys mwy o wybodaeth pam ei fod yn ddyletswydd arnom i gydymffurfio gyda thelerau'r brydles a gwneud gwaith gofynnol i'r adeilad. Mae'r llawlyfr yn egluro hefyd y byddwn ond yn codi tâl ar brydleswyr am waith lle mae yna ofyniad iddynt dalu a lle mae'r costau yn ad-daladwy o fewn y brydles.</p> <p>Rydym wedi datblygu ‘Taflen Wybodaeth Gwaith Sylweddol Prydleswyr’ sydd ar gael ar ein gwefan a bydd yn cael ei yrru gyda rhybuddion adran 20 perthnasol. Mae'r daflen wybodaeth yn cynnwys cwestiynau y mae prydleswyr wedi gofyn o'r blaen yn eu sylwadau yn ystod ymgynghoriad swyddogol adran 20.</p> <p>Rydym wedi adolygu'r adran Gwaith Sylweddol ar y wefan hefyd.</p>
<p>“Anfonebau yn cael eu gyrru heb fawr o ddadansoddiad”</p> <p>“Nid ydym yn cael dadansoddiad o'r bil felly ddim yn siŵr am beth ydym yn talu”</p> <p>“Anfoneb wedi ei eitemeiddio”</p> <p>“Rhoi dadansoddiad o'r swm sy'n cael</p>	<p>Rydym wedi datblygu llythyr i'w yrru gydag anfoneb tâl gwasanaeth i brydleswyr sy'n sicrhau bod neges gyson yn cyrraedd pob prydleswr.</p> <p>Rydym wedi creu ‘Taflen Wybodaeth Tâl am Wasanaeth Prydleswyr’ yn egluro tâl gwasanaeth, y gwasanaethau gwahanol rydym yn eu darparu, pam</p>

<p>ei godi”</p> <p>“Egluro anfonebau ac eitemeiddio bob dim”</p> <p>“Rwyf wedi darganfod yn y gorffennol fy mod wedi gorfod cysylltu gyda CCG am dâl gwasanaeth / yswiriant adeilad ayb..os na fyddwn wedi gwneud hyn byddwn wedi cael bil yn dweud fy mod mewn ôl-ddyled. Mi fyddwn ni wedi meddwl bod y biliau yma yn cael eu gyrru yn awtomatig. Rwyf wedi gorfod gofyn amdano yn y gorffennol.”</p>	<p>bod rhaid i brydleswyr gyfrannu at y costau yma a sut gallant dalu eu bil.</p> <p>Rydym wedi bod yn rhoi dadansoddiad gyda’r anfoneb a byddwn yn sicrhau bod hyn yn parhau. Bydd y dadansoddiad yn egluro’r gwasanaethau y mae prydleswyr wedi eu cael a’u costau unigol tuag at y gwasanaethau hynny. Byddwn hefyd yn gyrru copi o ‘Taflen Wybodaeth Tâl Gwasanaeth Prydleswyr’ i chi gyda’r anfoneb tâl gwasanaeth.</p> <p>Rydym wedi creu adran tâl gwasanaeth prydleswyr ar ein gwefan. Bydd hwn yn cael ei adolygu a’i ddiweddarau yn ôl y gofyn.</p> <p>Rydym wedi cadarnhau hefyd sut y gall prydleswyr rannu eu cwynion a phryderon gyda ni. Mae’r wybodaeth wedi ei hadolygu yn y Polisi, y Llawlyfr ac ar y wefan. Os yw prydleswyr am roi gwybod i ni am unrhyw broblemau penodol sydd ganddynt am anfoneb tâl gwasanaeth neu eisiau gwybodaeth bellach, byddai’n dda o beth pe byddent yn gadael i ni wybod beth hoffent ei weld yn benodol.</p>
<p>“Diffyg cymryd rhan am faterion ariannol”</p>	<p>Bydd gwybodaeth yn cael ei rannu gyda chi ar ein gwefan am y rhaglen waith yr ydym yn bwriadu ei gyflawni dros y 5 mlynedd nesaf (cyn gyrru rhybudd adran 20 i chi). Bydd hyn yn rhoi gwell syniad i chi am faterion gwaith ac ariannol fydd yn effeithio arnoch chi. <i>(Efallai bydd y gwaith yma yn newid, yn ddibynnol ar arolygon ac amgylchiadau yn newid).</i></p> <p>Mae prydleswyr sy’n cael gwasanaeth glanhau a/neu gynnal a chadw tir wedi bod yn rhan o ymgynghoriad drwy broses ymgynghori ffurfiol adran 20. Byddwn yn parhau i ymgynghori gyda chi drwy’r broses hon pan fydd hynny yn ofynnol.</p>

<p>“Ateb fy nghwynion”</p> <p>“Pan dwi wedi cwyno yn y gorffennol does dim wedi cael ei wneud, wedi pasio i adrannau gwahanol a dal heb gyrraedd unlle. Mi wnes i ddatrys y broblem fy hun.”</p> <p>“Rwy’n teimlo nad yw cwynion yn cael eu cofnodi”</p> <p>“Wedi gwneud cwyn am faw ci. Dim ymateb”</p>	<p>Mae ein Polisi Cwynion wedi ei adolygu yn ddiweddar.</p> <p>Rydym wedi adolygu'r wefan ac wedi egluro sut gallwch rannu eich barn. Mae'r wybodaeth hon ar gael hefyd yn y Llawlyfr a Pholisi Prydleswyr sydd wedi eu hadolygu yn ddiweddar.</p>
<p>“O brofiad blaenorol, nid yw CCG yn gwrando ar ein barn ac ychydig iawn o gymryd rhan yn eu gwaith. Rydym yn teimlo'n gryf bod CCG ond eisiau i ni dalu anfonebau, heb ofyn unrhyw gwestiynau”.</p>	<p>Rydym wedi adolygu'r adran ‘Cymryd Rhan’ ar ein gwefan. Mae'n rhoi gwybodaeth i chi am y ffyrdd gwahanol y gallwch gymryd rhan a'r buddion o gymryd rhan. Mae hyn wedi ei adolygu yn y Polisi a Llawlyfr Prydleswyr hefyd.</p> <p>Mae'n rhoi i chi hefyd yn opsiynau sydd ar gael ar gyfer cysylltu gyda ni.</p> <p>Yn ddiweddar bu i ni wahodd pob prydleswr i gymryd rhan yn adolygu ein Polisi a Llawlyfr Prydleswyr.</p> <p>Cafodd y daflen ‘Cymryd Rhan’ ei gyrru gyda'r Arolwg Boddhad yn 2016 gyda thri phrydleswr yn cysylltu gyda ni yn nodi diddordeb a chael sgwrs anffurfiol gyda'n Tîm Cyswllt Cymunedol am sut i gymryd rhan.</p>
<p>Pan ofynnwyd yn yr arolwg boddhad; <i>‘Nodwch pa mor gryf rydych yn cytuno neu anghytuno bod CCG yn gwrando ar eich barn ac yn gwneud rhywbeth am ddarganfyddiadau'r arolwg yma...’</i> Roedd 36.36% o brydleswyr yn ‘Anghytuno’ neu ‘Anghytuno'n Gryf’.</p>	<p>I ddangos ein bod wedi ymdrechu i wneud rhywbeth am eich barn, rydym wedi creu'r daflen ‘DYWEDOCH CHI, EIN HYMATEB NI’ i amlinellu'r camau sydd wedi eu cymryd i ymdrin â'r meysydd sy'n achosi'r fwyaf o bryder i brydleswyr.</p> <p>Byddwn yn parhau i yrru arolwg boddhad i brydleswyr i gael eich barn ac edrych ar ffyrdd o wella'r gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu.</p>