

# **STRATEGAETH CYFRANOGIAD CWSMERIAID CCG**

**2016-2020**



## **CYNNWYS**

<b>1. Cyflwyniad</b>	<b>3</b>
<b>2. Cefndir</b>	<b>3</b>
<b>3. Cynllun Corfforaethol CCG 2015-2020</b>	<b>3</b>
<b>4. Rhan-ddeiliaid cyfranogi</b>	<b>4</b>
<b>5. Adolygiad o'n Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid Lleol 2012-2015</b>	<b>5</b>
<b>6. Adolygiad o'r Fframwaith Gyfranogi flaenorol</b>	<b>7</b>
<b>7. Y Fframwaith Gyfranogi newydd</b>	<b>7</b>
<b>8. Strategaeth Cyfranogiad Cwsmeriaid CCG 2016-2020</b>	<b>9</b>
<b>9. Adnoddau a chefnogaeth</b>	<b>10</b>
<b>10. Trefniadau monitro a gwerthuso'r strategaeth</b>	<b>10</b>

## 1. Cyflwyniad

- 1.1. Ym Mawrth 2007, cyhoeddodd Llywodraeth Cymru 'Strategaeth Cenedlaethol i Gymru ar Gyfranogiad Tenantiaid'. Mae'r strategaeth yn canolbwyntio ar gyfranogiad yn y maes tai a nôd y strategaeth yw datblygu gwasanaethau cyfranogiad o'r radd flaenaf yng Nghymru.
- 1.2. Fel rhan o'r strategaeth, mae'n ddisgwyliad ar bob landlord yng Nghymru i gynhyrchu 'Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid Leol', sydd yn amlinellu sut bydd y landlord yn ymrwmo i rymuso eu tenantiaid a'u cynnwys yn eu gwaith.
- 1.3. Cynhyrchwyd ein Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid Lleol gyntaf yn 2011 oedd yn amlygu beth fyddai siâp a natur ein gweithgareddau cyfranogi o fewn y sefydliad rhwng 2012-2015. Bydd y strategaeth nesaf yn gosod cyfeiriad newydd ar gyfer ein gwaith rhwng 2016-2020.

## 2. Cefndir

- 2.1. Cafodd Cartrefi Cymunedol Gwynedd (CCG) ei sefydlu fel landlord cymdeithasol cofrestredig yn 2010 yn dilyn trosglwyddo 6,300 o dai o Cyngor Gwynedd i'n rheolaeth.
- 2.2. Ffocws pum mlynedd cyntaf bodolaeth CCG oedd i gyflawni addewidion y ddogfen gynbig a sicrhau bod ein cartrefi yn cyrraedd *Safon Ansawdd Tai Cymru (SATC)*. Roedd yr angen i sefydlu a datblygu polisïau, prosesau a gweithdrefnau newydd hefyd yn flaenoriaeth ac yn mynd a phrif sylw cynllun gweithredu ein Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid Lleol (SCTL) cyntaf.
- 2.3. Ers llunio'r strategaeth ddiwethaf yn ôl yn 2011, mae Cartrefi Cymunedol Gwynedd (CCG) wedi cyflawni llawer ond rydym nawr yn wynebu cyfnod newydd gyda gweledigaeth, a set newydd o flaenoriaethau a heriau o'n blaenau.
- 2.4. Mae cynnwys ein cwsmeriaid a'u rhoi wrth galon ein gwaith wedi bod yn flaenoriaeth i CCG ers y cychwyn cyntaf. Mae'n cwsmeriaid yn parhau yn flaenoriaeth, ac o fewn y cynllun corfforaethol newydd, mae nôd wedi'i osod i ni fodloni anghenion ein cwsmeriaid a'u hannog i gymryd rhan er mwyn siapio sut mae ein gwasanaethau'n cael eu cynllunio a'u darparu

## 3. Cynllun Corfforaethol 2015-2020

- 3.1. Yn 2015, cyhoeddwyd cynllun corfforaethol newydd CCG fyddai'n gosod cyfeiriad i'r sefydliad ar gyfer y pum mlynedd nesaf. Ein gweledigaeth ar gyfer y pum mlynedd nesaf yw i "*fod yn flaenllaw wrth ddarparu tai o safon- gan gwrdd ag anghenion cwsmeriaid, a pharchu cymunedau*".

3.2. Byddwn yn gweithredu yn ein gwaith drwy fyw y gwerthoedd canlynol:

- **Teg**- gwneud penderfyniadau cyson a gwrthrychol sy'n hyrwyddo cydraddoldeb a pharchu amrywiaeth
- **Atebol**- bod yn effeithiol a chymryd cyfrifoldeb am ein penderfyniadau a'r pethau rydym yn eu gwneud
- **Agored**- bod yn onest a thryloyw yn bob dim 'rydym yn ei wneud
- **Arloesol**- bod yn uchelgeisiol ac yn agored i syniadau a ffyrdd newydd o weithio
- **Cyfeillgar**- bod yn hygyrch ac yn hawdd gweithio efo ni bob amser

3.3. Mae pedwar thema wedi'u hadnabod o fewn y cynllun corfforaethol ar gyfer llywio ein meysydd gwaith dros y pum mlynedd nesaf, sef; Cwsmeriaid, Datblygiad a Thwf, Asedau a Chymunedau Cynaliadwy.

## 4. Rhan-ddeiliaid cyfranogi

### 4.1. Ein cwsmeriaid

Fel landlord cymdeithasol, mae gan CCG nifer o gwsmeriaid mewnol ac allanol. Yng nghyd destun y strategaeth hon a gweithgareddau'r fframwaith gyfranogi, wrth gyfeirio at ein 'cwsmeriaid', byddwn yn cyfeirio yn benodol at y grwpiau canlynol;

- Tenantiaid**- Unigolion sydd yn byw mewn eiddo sydd yn berchen i CCG.
- Preswylwyr**- Unigolion sydd yn berchen ar eu cartref, sydd wedi'i leoli o fewn stâd CCG.
- Prydleswyr**- Unigolion sydd yn berchen ar brydles ar eiddo sydd wedi'i leoli o fewn adeilad ehangach sydd o dan reolaeth a chyfrifoldeb CCG.
- Y Gymuned**- Gall hyn gynnwys pobl ifanc, tenantiaid posib ar gyfer y dyfodol, grwpiau a sefydliadau cymunedol a rhan-ddeiliaid perthnasol eraill (ag eithrio aelodau etholedig).

### 4.2. Cartrefi Cymunedol Gwynedd

- Staff CCG**- Aelodau unigol o staff sydd yn gweithio o fewn y cwmni. Bydd yr effaith a gofynion ar staff yn amrywio yn ddibynnol ar eu cyfrifoldebau, meysydd gwaith ayyb


- ii. **Ein gwasanaethau-** Bydd pob gwasanaeth ar draws y cwmni angen rhoi ystyriaeth i anghenion ymgynghori wrth lunio eu cynlluniau gwella. Bydd cyfleon cyfranogi yn cael eu hadnabod fel rhan o'r broses blaenoriaethu
- iii. **Y Bwrdd-** Bydd angen sicrhau bod cyfathrebu effeithiol a phriodol yn digwydd rhwng ein cwsmeriaid a'r Bwrdd. Bydd y Bwrdd angen bod yn ymwybodol o farn ein cwsmeriaid wrth wneud penderfyniadau pwysig sydd yn eu heffeithio. Yn yr un modd, mae ein cwsmeriaid angen bod yn ymwybodol o waith y Bwrdd er mwyn deall pa penderfyniad sydd yn cael eu gwneud, a beth yw'r ystyriaethau sydd yn arwain y Bwrdd i wneud eu penderfyniadau.






#### 4.3. Rhan-ddeiliaid allanol

- i. **Llywodraeth Cymru-** wrth lunio ac adolygu polisïau, newid deddfwriaeth a rheoleiddio y landlord
- ii. **Cyrff sy'n annog a chynrychioli cyfranogiad ein cwsmeriaid** (e.e. Tenantiaid Cymru, TAP, TPAS Cymru ayyb)- bydd rhain yn ein helpu i adnabod ymarfer da, darparu cyngor a chefnogaeth i'r landlord a'n cwsmeriaid i gynnal cyfranogiad effeithiol
- iii. **Cymdeithasau Tai eraill-** i'n helpu i ddysgu o'n gilydd yn ogystal ac adnabod cyfleon i gydweithio ar gynlluniau a phrosiectau amrywiol
- iv. **Mudiadau a sefydliadau perthnasol eraill** (e.e. Heddlu, Cyngor Gwynedd, Cyngor ar Bopeth, Parc Cenedlaethol Eryri ayb)- byddwn yn parhau i ddatblygu partneriaethau'n cyfredol a datblygu rhai newydd gyda partneriaid blaenllaw er mwyn ein galluogi i gyflawni ein cyd-amcanion.

### 5. Adolygiad o Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid Lleol 2012-2015 CCG

- 5.1. Yn ystod 2015, cynhaliwyd adolygiad o Strategaeth Cyfranogiad Tenantiaid Lleol CCG. Cynhaliwyd yr adolygiad gan y Grŵp Llywio SCTLI oedd yn cynnwys tenantiaid, preswylwyr, aelod Bwrdd CCG ac aelodau staff sydd wedi'u penodi fel pencampwyr tenantiaid (sydd hefyd yn cynnig cynrychiolaeth o holl wasanaethau CCG).
- 5.2. Cwblhaodd y grŵp ymarfer hunan asesu gan ddefnyddio yr un canllaw sgorio a ddefnyddir gan CCG ar gyfer yr hunan asesiad corfforaethol, sef;

	Dyfarniad	Manylion - Beth mae'n ei feddl
1 (gorau)		Rydym ni'n gwneud yn dda, ond angen parhau â'r gwaith

2		Rydym ni'n gwneud yn dda, ond gallwn wella eto
3		Rydym ni'n gwneud yn iawn, ond rydym yn gwybod bod angen gwella
4		Rydym ni'n gwneud yn iawn, ond rydym angen rhoi cynlluniau ar waith er mwyn gwella
5		Mae angen gwella, ond rydym yn gwybod sut i wneud hyn
6 (gwaethaf)		Mae angen gwella ac rydym eisiau deall beth sydd angen ei wneud

5.3. Sgoriwyd y pedwar amcan yn erbyn y mesurydd uchod, gyda'r canlyniadau canlynol;

	<b>Amcanion 2012-2015</b>	<b>Sgôr y Grŵp Llywio</b>
<b>1</b>	'Gwella'r gwasanaethau a ddarperir gan CCG gan sicrhau eu bod yn cyrraedd anghenion ac amgylchiadau gwahanol ein tenantiaid a phreswylwyr'	3- Rydym ni'n gwneud yn iawn, ond rydym yn gwybod bod angen gwella
<b>2</b>	'Sicrhau bod prosesau cynllunio, gwneud penderfyniadau ac adolygu ar draws holl wasanaethau'r landlord yn agored ac yn atebol i denantiaid a phreswylwyr, drwy brif- ffrydio Cyfranogiad Tenantiaid	3- Rydym ni'n gwneud yn iawn, ond rydym yn gwybod bod angen gwella
<b>3</b>	'Cynyddu hyder a sgiliau tenantiaid a phreswylwyr er mwyn eu galluogi i gael mwy o ddylanwad ar gynllunio a gwneud penderfyniadau'	3- Rydym ni'n gwneud yn iawn, ond rydym yn gwybod bod angen gwella
<b>4</b>	'Gwella ansawdd bywyd a'r amgylchedd yn y cymunedau mae'n denantiaid a'n preswylwyr yn byw ynddo'	4- Rydym ni'n gwneud yn iawn, ond rydym angen rhoi cynlluniau ar waith er mwyn gwella

#### 5.4. Prif lwyddiannau

Un o lwyddiannau amlwg y strategaeth diwethaf yw ein bod wedi llwyddo i gyflawni dros 90 o weithredoedd penodol o fewn cynllun gweithredu y strategaeth. O ganlyniad, mae cyfranogiad tenantiaid wedi bod yn ganolog i'n prif ffrydiau gwaith gan gynnwys rhaglenni gwaith SATC, y Gronfa Buddsoddi Gymunedol ac wrth i ni ddatblygu a chyflwyno polisiau a phrosesau o'r newydd ar gyfer ein gwasanaethau.

Mae datblygiad y berthynas rhwng tenantiaid a staff hefyd wedi bod yn gyflawniad i ymfalchïo ynddo o fod yn prif-ffrydio cyfranogiad tenantiaid ar draws y gymdeithas. Gellid tystiolaethu hyn drwy gydnabod y cydweithio brwd sydd wedi digwydd rhwng y tîm cyswllt cymunedol a'r bartneriaeth tenantiaid, y rôl mae uwch reolwyr wedi'i gymryd wrth gynnwys tenantiaid yn eu meysydd gwaith ac wrth i ni weld staff rheng flaen yn cymryd rôl pencampwyr tenantiaid o fewn eu gwasanaethau.

Mae prosiectau cymunedol amrywiol megis y cynllun Wardeniaid Ifanc, prosiectau amgylcheddol yn ogystal a'r rhaglen ymweliadau stad wedi rhoi'r cyfle i ni fynd allan

i'n cymunedau ac i gydweithio gyda partneriaid i gyflawni cyd-amcanion. Bydd datblygu ac annog cyfranogiad o fewn ein cymunedau yn parhau yn faes gwaith allweddol i ni ar gyfer y 4 blynedd nesaf.

### **5.5. Meysydd i'w gwella**

Gan gydnabod y gwaith da sydd eisoes wedi'i wneud gyda chyfathrebu drwy gyfryngau cymdeithasol megis *Facebook* a *Twitter*, rydym yn cydnabod bod ehangu ar ein gweithgareddau cyfranogi digidol yn gam pwysig er mwyn ceisio denu cynulleidfa newydd, a fwy eang, i gyfranogi gyda ni. Bydd ehangu ar ddulliau cyfranogi anffurfiol hefyd yn faes gwaith allweddol er mwyn cyrraedd y nod o gael barn fwy cynrychioladol gan ein cwsmeriaid- yn ogystal a chynyddu'r niferoedd sydd yn cyfranogi.

Mae sylfaen gryf wedi'i sefydlu bellach ar gyfer cyfranogi a bydd lle i ddatblygu ar hyn dros y blynyddoedd nesaf gan edrych ar feysydd gwaith newydd megis craffu, asesu gwerth am arian ayyb. Bydd asesu gwerth ein cyfranogi wrth gwrs yn ran o hynny, a bydd angen gweithio ar sicrhau fod canlyniadau clir yn deillio o gyfranogiad- bydd hyn yn cael ei wireddu drwy sefydlu sianelau cyfathrebu cliriach gyda'r Bwrdd, drwy sicrhau ein bod yn ymateb i syniadau ac argymhellion, ac ein bod yn darparu adborth gwell i gwsmeriaid a staff perthnasol o'n gweithrediadau a'n cyflawniadau.

## **6. Adolygiad o'r Fframwaith Gyfranogi**

Cafodd prosiect corfforaethol ei gomisiynu yn 2015 er mwyn adolygu y fframwaith gyfranogi gyfredol gan edrych ar sut gall datblygiad fframwaith ddiwygiedig gynnig barn fwy cynrychioladol o'n cwsmeriaid. Disgwylir i'r prosiect hwn gael ei gwblhau yn Mai 2016, gyda chyflwyniad fframwaith gyfranogi newydd ar gyfer CCG a'n cwsmeriaid.

## **7. Y Fframwaith Gyfranogi newydd**

- 7.1. Bydd y strategaeth hon yn cael ei chefnogi gan fframwaith gyfranogi newydd (gweler ddiagram o'r fframwaith o dan pwynt 7.6.).
- 7.2. Bydd cyfleon cyfranogi amrywiol yn cael eu cynnig drwy'r fframwaith er mwyn gweddu â ddi-ddordebau yn ogystal â'r ymrwymiad bydd ein cwsmeriaid yn medru, ac yn dymuno, ei gynnig.
- 7.3. Bydd dulliau cyfranogi amrywiol yn cael eu defnyddio i gyrraedd cynulleidfa ehangach, gan gynnwys cyfranogi digidol a gweithgareddau ar lefel leol o fewn ein cymunedau. Byddwn yn ymrwymo i gynnal rhaglen o ymweliadau stad, mynychu grwpiau sydd eisoes wedi'u sefydlu yn ogystal â chynnal a mynychu digwyddiadau cymunedol amrywiol.
- 7.4. O fewn y fframwaith, mae cyfleon fwy traddodiadol o gyfranogi hefyd yn cael eu cynnig, megis grwpiau a fforymau gyda rhaglenni gwaith mewn lle ar gyfer rhoi ffocws i feysydd gwaith penodol sydd yn cael eu hadnabod gan ein cwsmeriaid a'n gwasanaethau.
- 7.5. Bydd y fframwaith newydd yn cynnig fwy o hyblygrwydd o gymharu a'r fframwaith flaenorol, oedd yn rhoi pwyslais ar y dulliau traddodiadol o gyfranogi yn bennaf fel prif weithgaredd. Bydd y fframwaith newydd yn





## 8. Strategaeth 2016-2020

Bydd y strategaeth newydd yn cael ei lywio gan y weledigaeth, nod a'r egwyddorion canlynol;

**Ein gweledigaeth:** Rhoi'r cwsmer wrth galon ein gwaith

**Ein nôd:** Gwella cyfranogiad ein cwsmeriaid ar draws CCG a'n cymunedau

**Egwyddorion y strategaeth:**

- ✓ Hysbysu
- ✓ Ymgynghori
- ✓ Cynnwys
- ✓ Cydweithio
- ✓ Grymuso

Mae pedwar prif amcan wedi'u hadnabod;

<b>Amcan 1</b>	<b>Rhoi rhaglen gyfranogi ar waith i ddylanwadu ar wasanaethau i'n cwsmeriaid</b>
<b>Canlyniad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mae ein tenantiaid sy'n cymryd rhan yn gynrychioladol</li> <li>✓ Mae ein gwasanaethau yn bodloni anghenion ein cwsmeriaid</li> <li>✓ Mae ein gweithgaredd cyfranogi yn werthfawr ac effeithiol</li> </ul>
<b>Mesurydd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Newid yn nifer y cwsmeriaid yn cyfranogi gyda CCG</li> <li>• Newid yn amrywiaeth a demograffeg y cwsmeriaid sy'n cymryd rhan</li> <li>• % tenantiaid sy'n credu bod CCG yn gwrando ar eu barn ac yn gweithredu arno (mesurydd <i>Housemark</i>)</li> </ul>

<b>Amcan 2</b>	<b>Sicrhau bod ein gwasanaethau yn deg, agored a hygyrch drwy gyfranogiad effeithiol</b>
<b>Canlyniad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mae ein gwasanaethau yn deg, hygyrch ac agored</li> <li>✓ Mae ein gwasanaethau yn cyrraedd disgwyliadau ein cwsmeriaid</li> <li>✓ Mae ein cwsmeriaid yn medru dylanwadu ar y gwasanaethau maent yn eu derbyn gan eu landlord</li> </ul>
<b>Mesurydd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nifer yr adolygiadau sy'n cael eu cynnal</li> <li>• Nifer y gwelliannau i wasanaethau sy'n cael eu cynnig</li> <li>• % tenantiaid sy'n credu bod CCG yn rhoi'r cyfle iddynt gael dweud eu barn (mesurydd <i>Housemark</i>)</li> </ul>

<b>Amcan 3</b>	<b>Grymuso ein cwsmeriaid i wella eu sgiliau a hyder</b>
<b>Canlyniad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mae ein cwsmeriaid yn hyderus wrth gyfrannu gyda ni</li> <li>✓ Mae cynlluniau hyfforddiant a datblygu yn cael effaith gadarnhaol ar ansawdd cyfranogiad ein cwsmeriaid</li> <li>✓ Mae ein cwsmeriaid yn medru cyfranogi yn effeithiol mewn agweddau eraill o'u bywydau/ cymunedau</li> </ul>
<b>Mesurydd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canlyniadau hunan asesuadau rheolaidd (unigol + grŵp)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nifer y cwsmeriaid sydd wedi manteisio o'r rhaglen hyfforddiant a datblygu sydd wedi'i ddarparu neu wedi'i gefnogi'n ariannol gan CCG (mesurydd <i>Housemark</i>)</li> <li>% tenantiaid sydd yn fodlon gyda allbynnau dysgu pan ofynnir iddynt 6 mis yn dilyn hyfforddiant (mesurydd <i>Housemark</i>)</li> </ul>
--	--

<b>Amcan 4</b>	<b>Cydweithio o fewn ein cymunedau i alluogi a hyrwyddo cyfranogi ehangach</b>
<b>Canlyniad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mae'n cymunedau'n gynaliadwy</li> <li>✓ Mae'n cwsmeriaid yn cymryd rhan o fewn eu cymuned</li> <li>✓ Mae ymdeimlad o berthyn o fewn ein cymunedau</li> </ul>
<b>Mesurydd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rhaglen o weithgareddau wedi'u cynnal</li> <li>Nifer y grwpiau/ prosiectau sydd wedi'u cefnogi gan CCG</li> <li>% tenantiaid sydd yn fodlon gyda'u cymdogaeth leol (mesurydd <i>Housemark</i>)</li> </ul>

## 9. Adnoddau a chefnogaeth

- 9.1. Mae cyllideb flynyddol o £60k mewn lle i gefnogi gweithrediad y fframwaith gyfranogi tenantiaid, sydd yn cynnwys cyllideb ar gyfer hyfforddiant, costau cynhaliadaeth i denantiaid, cyfieithu ar y pryd a chynnal digwyddiadau anffurfiol.
- 9.2. Mae 3 aelod staff hefyd wedi'u cyflogi o fewn y Tîm Cyswllt Cymunedol er mwyn darparu cefnogaeth i'n cwsmeriaid i gymryd rhan, yn ogystal a chefnogi gwasanaethau CCG gyda'u gweithgareddau cyfranogi.

## 10. Trefniadau monitro a gwerthuso'r strategaeth

- 10.1. Bydd y Bwrdd yn berchen ar y strategaeth, gan fod yn gyfrifol am gyflawniad llwyddiannus y strategaeth. Bydd adroddiadau cynnydd perthnasol yn cael eu darparu ar gyfer eu sylw.
- 10.2. Bydd cynllun gweithredu blynyddol yn cael ei ddatblygu fydd yn rhoi cynlluniau a thasgau penodol ar waith i wireddu'r amcanion a'r weledigaeth.
- 10.3. Bydd y Bartneriaeth Tenantiaid a Phreswylwyr yn chwarae rôl allweddol wrth i ni adolygu ac ychwanegu at gynnwys y cynllun gweithredu yn flynyddol, a bydd adroddiadau rheolaidd yn cael eu darparu fydd yn mesur cynnydd yn erbyn y cynllun gweithredu.
- 10.4. Yn ogystal â'r cynllun gweithredu, bydd llwyddiant y strategaeth hefyd yn cael eu werthuso drwy edrych ar batrwm canlyniadau yn erbyn y dangosyddion perfformiad amrywiol. Mae rhain wedi'u nodi o dan rhan 8 o'r strategaeth, o dan yr amcanion priodol.