

Trivallis.

Strategaeth gwasanaethau tenantiaid.



www.trivallis.co.uk

Cyflwyniad

Mae'r strategaeth hon yn nodi'r newidiadau mawr y byddwn yn eu gwneud dros yr ychydig flynyddoedd nesaf i wella ein gwasanaethau craidd i denantiaid. Drwy wella ein gwasanaethau, rydyn ni am gael perthynas agosach a mwy cadarnhaol â thenantiaid.

Mae'r strategaeth hon yn dangos sut fyddwn ni'n troi ein nodau o Fframwaith Strategol 2024-29 (Adeiladu Dyfodol Mwy Disglair) yn gamau gweithredu go iawn.

Yn y Fframwaith Strategol rydyn ni'n nodi ein prif bwrpas sef:

Gwella lles cymunedau a'r bobl sy'n byw ynddyn nhw fel y gallant ffynnu.

Rydyn ni'n fwy na dim ond landlord. Mae ein perthynas â thenantiaid ac ansawdd ein gwasanaethau tai yn chwarae rhan fawr yn lles cymunedau.

Gwneud y pethau sylfaenol yn iawn

Mae'r strategaeth hon yn canolbwyntio ar newidiadau mawr. Ond er ein bod yn gwneud y newidiadau hyn, rhaid i ni beidio â cholli golwg ar y pethau sylfaenol.

- Darparu gwasanaethau tai o ansawdd uchel i denantiaid a chyflawni ein haddewidion.
- Sicrhau ein bod yn trin ein tenantiaid gyda charedigrwydd a pharch, a'u bod yn ein trin ninnau yn yr un modd, fel y gallwn fod yn onest â'n gilydd.
- Sicrhau ein bod yn gwneud ein gwaith yn dda i'n tenantiaid, ond hefyd sicrhau bod tenantiaid yn cyflawni eu cyfrifoldebau i ni ac i'r gymuned, fel y nodir yn eu contractau.
- Darparu gwasanaethau mewn ffordd sy'n deg i bawb, sy'n parchu amrywiaeth, ac yn sicrhau bod pawb yn cael canlyniad sy'n diwallu eu hanghenion unigol.

Datblygu strategaeth

Mae'r strategaeth hon a'n strategaethau eraill yn seiliedig ar syniadau ac adborth gan bawb o fewn Tîm Trivallis. Rydyn ni wedi gwrandao ar denantiaid sy'n cymryd rhan, staff, uwch arweinwyr, a'r Bwrdd. Rydyn ni wedi chwilio am yr arferion diweddaraf a mwyaf llwyddiannus yn y sector tai a'u defnyddio.



Newid diwylliant

Er mwyn cyflawni'r strategaeth hon mae angen i ni newid yn llwyr y ffordd rydyn ni'n meddwl am bethau a sut rydyn ni'n mynd o'i chwmpas hi.

Ar hyn o bryd, mae llawer o benderfyniadau a chymau gweithredu yn cael eu rheoli gan reolau a gweithdrefnau llym, gan adael fawr ddim lle ar gyfer hyblygrwydd neu fewnbwn gan denantiaid neu staff. Rydyn ni am newid hyn drwy gydweithio â phawb sy'n rhan o hyn, gan ganolbwyntio ar gyflawni canlyniadau cadarnhaol, ac adeiladu ar gryfderau a galluoedd pobl yn hytrach na datrys problemau yn unig. Gwyddom fod llawer o denantiaid wedi bod drwy sefyllfaoedd anodd sydd weithiau'n effeithio ar y ffordd y maen nhw'n meddwl ac yn gweithredu, ond rydyn ni am ganolbwyntio ar gryfderau, nid gwendidau, gydag unigolyn neu aelwyd. Er mwyn ein helpu i wneud hyn, bydd ein holl staff yn cael eu hyfforddi ar gyfathrebu cydweithredol (gwrando ar denantiaid a chydweithwyr i ddeall y canlyniadau y maen nhw'n eu deisyfu) fel bod gan bob un ohonom ni'r sgiliau priodol ar gyfer y dull newydd hwn.

Bydd newid sut rydyn ni'n meddwl ac yn gweithredu yn cael effaith ar bob un ohonom ni; boed yn staff, arweinwyr, y Bwrdd a'r tenantiaid sy'n cymryd rhan. Fel staff, mae angen i ni weithio'n well gyda'n gilydd bob dydd, gwrando ar ein gilydd a siarad â'n gilydd yn wahanol, bod yn agored i ddysgu dulliau newydd, a rhoi'r gorau i hen ffyrdd o wneud pethau. Byddwn hefyd yn defnyddio systemau cyfrifiadurol newydd i helpu i hwyluso'r newidiadau hyn.



Yr hyn y byddwn yn ei wneud

Mae naw elfen i'n dull newydd. Nod yr elfennau hyn yw sicrhau ein bod yn cyflawni ein gwerthoedd o fod yn garedig, yn gynhwysol, yn flaengar ac yn ddibynadwy. Rydyn ni hefyd am gofleidio Tegwch, Amrywiaeth a Chynhwysiant yn llawn, fel y gall ein gwasanaethau ddiwallu amgylchiadau unigol ein holl denantiaid yn well.

1.

Adnoddau

Byddwn yn lleihau ein hardaloedd fel y gall swyddogion tai cymunedol weithio gyda grŵp llai o denantiaid a dod i'w hadnabod yn well. Gan na fyddant yn gwasanaethu ardal mor eang, byddant i'w gweld yn eu hardal eu hunain yn amlach. Bydd ganddyn nhw fwy o amser i'r tasgau rheoli tai sylfaenol, megis cefnogi tenantiaid newydd i ymgartrefu yn eu cartrefi a'u cymuned, cyflwyno tenantiaid i wasanaethau eraill os oes angen cymorth aryn nhw, neu gael sgwrs fuan gyda nhw os nad ydyn nhw'n cyflawni eu cyfrifoldebau i ni neu i'w cymdogion. Gyda mwy o amser i gefnogi tenantiaid unigol, bydd modd i ni gynnig gwasanaeth mwy personol iddyn nhw.

- Byddwn yn ad-drefnu Gwasanaethau Cymdogaeth, yn ailenwi ein Rheolwyr Cymdogaeth yn Swyddogion Tai Cymunedol, ac yn canolbwyntio ar ardaloedd llai er mwyn meithrin cysylltiadau agosach â'n tenantiaid. Bydd y rhaglen yn grymuso staff i atal problemau, canolbwyntio ar amgylchiadau unigol, a meithrin ymddiriedaeth gyda thenantiaid.



2.

Timau ardal

Byddwn yn trefnu'r holl dimau y gallwn ni i weithio ar sail ardal (naill ai tair neu chwe ardal). Bydd cydweithwyr o wahanol dimau, sy'n gwasanaethu'r un ardaloedd, yn cyfarfod yn rheolaidd i drafod a datrys y problemau y mae tenantiaid a chymunedau yn eu hwynebu.

3.

Gweithwyr allweddol a chydweithio

Swyddogion tai cymunedol a chydlynwyr tai gwarchod fydd gweithwyr allweddol ein holl denantiaid. Byddant yn cydweithio ac yn goruchwyllo'r holl wasanaethau eraill a ddarparwn i'r tenantiaid yn eu hardal yn ôl yr angen. Bydd pob gwasanaeth arall yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r swyddogion tai am y gwaith y maen nhw'n ei wneud gyda thenantiaid, felly bydd gan y swyddog tai ddarlun cyflawn o'n perthynas â'r tenant. Bydd ein systemau cyfrifiadurol yn ein helpu i weithio fel hyn.

Mae'r rhan fwyaf o'n hymwneud â thenantiaid yn ddigon syml ac yn cael ei reoli gan ein Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid. Mae angen i wasanaethau eraill ymateb yn gyflym i geisiadau gan y Gwasanaethau Cwsmeriaid a helpu i ddatrys problemau cyn gynted â phosibl.

- Bydd Tai Cymunedol, Gwasanaethau Cwsmeriaid, Cydlynwyr Tai Gwarchod, a thimau Cymorth yn arwain y newid hwn ac yn dwyn gwasanaethau eraill i gyfrif.
- Byddwn yn archwilio defnyddio Deallusrwydd Artiffisial i symleiddio prosesau syml, gan neilltuo amser ar gyfer meithrin cysylltiadau.

4.

Un tîm yn Trivallis

Rydyn ni am i denantiaid ein gweld fel un tîm, nid fel gwasanaethau digyswllt lle mae pethau'n aml yn cael eu colli rhwng timau a'r problemau felly'n parhau heb eu datrys. Os byddwn yn cydgysylltu gwasanaethau, byddant yn gwella, a bydd hyn yn ein gwneud yn fwy dibynadwy.

Er mwyn gwneud hyn yn dda, byddwn yn adeiladu Porth Staff fel y gall staff weld beth mae timau eraill yn ei wneud i denant. Bydd hefyd yn gwella'r broses o drosglwyddo darn o waith rhwng timau ac yn sicrhau bod pobl yn glir ynglŷn â phwy sy'n gyfrifol am ddatrys rhywbeth.

- Bydd ein tîm arweinyddiaeth yn canolbwyntio ar waith tîm, systemau mwy llyfn, a meithrin diwylliant sy'n cyd-fynd â gwerthoedd ein cymuned.
- Byddwn yn lansio rhaglen newid diwylliant gyda staff a thenantiaid i sicrhau bod pob tîm yn gweithio gyda'i gilydd fel un. Bydd y rhaglen yn grymuso staff i atal problemau, canolbwyntio ar amgylchiadau unigol, a meithrin ymddiriedaeth gyda thenantiaid.
- Byddwn yn creu Cynllun Gweithlu a Diwylliant gyda hyfforddiant ar gysylltiadau cwsmeriaid, cysylltiadau cymunedol, a defnydd effeithiol o'n system Dynamics, gan ddysgu o'n profiadau ni a phrofiadau eraill yn y maes.

5.

Cydweithio â phartneriaid

Bydd swyddogion tai cymunedol yn dod i adnabod partneriaid, gwasanaethau a phobl eraill a all gefnogi'r tenantiaid yn eu hardal. Os bydd angen y cymorth lleol hwn ar denantiaid, bydd modd i'r swyddogion tai eu cysylltu'n gyflym â'r gwasanaeth cywir.

- Byddwn yn gweithio mewn partneriaeth â gwasanaethau cyhoeddus a grwpiau cymunedol i gysylltu tenantiaid â'r gwasanaethau sydd ar gael, gan weithredu dull Tîm o amgylch y Teulu.
- Byddwn yn cydweithio ag ysgolion lleol a meddygfeydd i fynd i'r afael â materion tai sy'n effeithio ar denantiaid a'u haelwydydd.
- Byddwn yn ceisio partneriaethau gyda gwasanaethau iechyd a chyllid ar gyfer ymyriadau lles meddyliol sylfaenol i atal problemau difrifol.

6.

Ymyrryd yn gynnar

Os nad yw tenantiaid yn cydymffurfio â'u cyfrifoldebau i ni neu i'w cymdogion, bydd ein swyddogion tai cymunedol yn ymyrryd yn gynnar. Gyda'u sgiliau gwranddo a chydweithio, dylent allu datrys problemau yn gyflym cyn iddyn nhw waethygu.



7.

Cychwyn cadarn

Bydd swyddogion tai cymunedol yn gweithio'n arbennig o agos gyda phobl ar ddechrau eu tenantiaethau, gan sicrhau eu bod yn ymgartrefu yn eu cartref newydd ac yn cysylltu â'r gymuned. Bydd hyn yn eu helpu i ddod yn denantiaid cyfrifol ac yn gymdogion da a all gadw eu cartref yn hirdymor.

- Byddwn yn ymchwilio i ymarferoldeb cynnig tenantiaethau wedi'u dodrefnu i gefnogi aelwydydd newydd sydd heb fawr o arian.

8.

Gwneud i bob cyswllt gyfrif

Mae unrhyw gyswllt rhwng ein staff a'n tenantiaid yn gyfle i gryfhau ein perthynas â nhw. Dylai staff allu rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i denantiaid am unrhyw broblemau rydyn ni'n delio â nhw, drwy ddod o hyd i wybodaeth ar ein Porth Staff. Bydd angen iddyn nhw hefyd dynnu ein sylw at unrhyw faterion newydd sy'n codi gyda'n tenantiaid neu gyda'u cartrefi, boed hynny'n rhan o'u swydd ai peidio. Byddwn yn cyflwyno dull symlach o adrodd i staff.

- Byddwn yn diweddarau ein systemau i wella pob ymwneud â thenantiaid, sut y rheolir achosion, adrodd o bell, a mynediad at wybodaeth am wasanaethau, gan sicrhau eu bod yn cynhyrchu'r adroddiadau angenrheidiol.
- Byddwn yn mabwysiadu dulliau mesur lles hawdd eu defnyddio gan y gwasanaethau cyhoeddus er mwyn gallu olrhain lles tenantiaid a dangos effeithiolrwydd ein gwaith.

9.

Tîm o amgylch y Tenant

Os yw ein perthynas â thenant yn gymhleth neu os oes problemau'n codi dro ar ôl tro, byddwn yn defnyddio proses strwythuredig o'r enw tîm o amgylch y tenant. Bydd staff o dimau perthnasol yn cwrdd i sicrhau y gallwn nodi'r ffordd orau fel y gallwn ni, y gymuned neu asiantaethau eraill, weithio gyda'r tenant i ddatrys y materion dan sylw. Wrth i ni wella'r dull hwn, byddwn yn cysylltu â phartneriaid sydd eisoes yn gweithio gyda'r aelwyd neu sy'n gallu cynnig cymorth buddiol.

- Byddwn yn archwilio dull dwys, wedi'i bersonoli o reoli tai, ar gyfer tenantiaid sydd angen cymorth ychwanegol a byddwn yn asesu a all taliadau gwasanaeth dalu'r costau.
- Byddwn yn ystyried cyflogi gofalwyr cymunedol i wella'r model tîm o amgylch y tenant.

Yr hyn rydyn ni'n disgwyl ei weld

Mae hwn yn newid mawr, a gall gwneud gwahaniaeth gymryd amser, ond rydyn ni am weld rhai canlyniadau pwysig.



Newid diwylliant

Bydd llwyddiant ein strategaethau yn dibynnu ar bobl yn meddwl ac yn ymddwyn yn wahanol. Mae sawl ffordd y gallwn fesur hyn, ond un ffordd bwysig yw gweld sut mae tenantiaid, partneriaid cymunedol a staff yn teimlo am y newid. Bydd y Bwrdd, uwch arweinwyr, a'r Panel Gweithredu Tenantiaid yn gweithio gyda'i gilydd i greu dull clir o wirio a yw'r newidiadau diwylliant yn digwydd a pha effaith y maen nhw'n ei chael.

Bodddhad tenantiaid

Wrth i ni newid ein dull, dylem weld gwelliant ym modddhad ein tenantiaid ar draws gwahanol feysydd. Rydyn ni'n gwirio bodddhad tenantiaid drwy'r amser, nid unwaith y flwyddyn yn unig, ac mae mwy na 500 o denantiaid wedi gwirfoddoli i roi adborth rheolaidd i ni trwy arolygon ar-lein. Mae angen i ni gynyddu'r nifer hwn fel bod gennym ni wirfoddolwyr ym mhob cymuned a gallwn brofi faint o gynnydd rydyn ni'n ei wneud ac a yw pethau'n mynd yn dda.

Bodddhad staff

Yn y tymor byr, efallai y bydd staff yn teimlo'n llai bodlon gan fod newid yn aml yn peri pryder i bobl. Ond unwaith y bydd pobl wedi arfer â'r newidiadau, rydyn ni'n disgwyl gweld bodddhad staff yn gwella. Rydyn ni'n cynnal arolwg staff mawr bob blwyddyn, ond gallwn hefyd gynnal arolygon llai i wirio sut mae staff yn teimlo. Rydyn ni'n gobeithio gweld y canlynol:

- Mwy o foddhad staff unwaith y byddwn yn cyflwyno'r ffyrdd newydd o weithio
- Gwell cydweithio rhwng gweithwyr ieuchyd a lles
- Cydweithwyr yn adrodd gwell cydweithio â thimau eraill
- Gweithwyr allweddol yn dweud eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi gan dimau eraill



Perfformiad gweithredol

Unwaith y byddwn wedi cyflwyno'r newid, rydyn ni'n disgwyl i lawer o bethau wella, megis:

- Llai o achosion o ymddygiad gwrthgymdeithasol
- Llai o broblemau gyda gerddi anniben ac wedi gordyfu
- Llai o gostau clirio gwagleoedd
- Llai o broblemau o ran cael mynediad i wneud gwaith ar eiddo



Sut fyddwn ni'n cadw golwg ar gynnydd

Byddwn yn datblygu mesurau newydd ar gyfer adrodd i'r Bwrdd fel y gallant wirio ein cynnydd.

Faint fydd hyn yn ei gostio?

Rydyn ni wedi neilltuo arian yng nghyllideb 2024-25 i dalu am bethau fel y rhaglenni hyfforddi sydd eu hangen i gefnogi newidiadau i'r ffordd rydyn ni'n meddwl ac yn ymddwyn. Unwaith y byddwn ni wedi cymeradwyo'r strategaeth hon, byddwn yn gwneud y newidiadau strwythurol i greu ardaloedd llai o fewn y Gwasanaethau Cymdogaeth.

Wrth i ni baratoi cyllidebau ar gyfer y dyfodol, efallai y byddwn ni am symud arian i dalu am y gost o weithredu'r strategaeth hon os oes arian ar gael, ond dydyn ni ddim yn credu y bydd yna ofyniad cyllido mawr yn y dyfodol.



Risgiau a heriau

- Er ein bod yn gobeithio y bydd yr holl staff yn croesawu ac yn cefnogi'r newidiadau a nodir yn ein strategaethau, gall newid beri pryder. Gall newid y sefydliad fod yn straen i rai.
- Mae newid sut rydyn ni'n meddwl ac yn ymddwyn yn ddarn sylweddol o waith a fydd yn cymryd cryn amser. Mae angen gwaith gan arweinwyr ac mae yna berygl na fyddwn ni'n rhoi digon o amser iddo er mwyn sicrhau ei fod yn llwyddiant, ac yn ffordd arferol o weithio i ni.
- Bydd gweld gwahaniaeth yn cymryd amser. Er bod angen i ni wneud newidiadau yn gyflym, bydd y canlyniadau'n cymryd mwy o amser. Bydd angen i'r Bwrdd, tenantiaid sy'n cymryd rhan, ac uwch arweinwyr ddal ati, gan ddangos hyder a chysondeb.
- Gallwn helpu aelwydydd a chymunedau i wneud yn dda, ond mae yna lawer o ffactorau na allwn eu rheoli a allai gael effaith groes. Mae problemau fel yr argyfwng costau byw a phroblemau gyda'r system fudd-daliadau yn ffactorau mawr. Felly, er gwaethaf ein holl ymdrechion, mae'n bosib na fydd lles unigolion yn gwella.



Casgliad

Mae'r strategaeth hon yn dangos sut fyddwn ni'n gwireddu ein nodau yn Fframwaith Strategol 2024-29 (Adeiladu Dyfodol Mwy Disglair). Rydyn ni am wella lles ein tenantiaid a'u helpu i ffynnu yn eu cymunedau. Byddwn yn gweithio gyda chryfderau ein tenantiaid, ein timau a'n partneriaid lleol.

Trwy gysylltu'n well â thenantiaid a chymunedau, gwranddo arnyn nhw, gweithio'n fwy effeithlon, a chanolbwyntio ar gryfderau, ein nod yw cael mwy o effaith gadarnhaol.

Bydd ein gwaith yn seiliedig ar degwch, amrywiaeth a chynhwysiant, a'n gwerthoedd o garedigrwydd, ymddiriedaeth, cynnydd a chynhwysiant. Gan ddilyn y gwerthoedd hyn, byddwn yn helpu aelwydydd a chymunedau i gymryd rheolaeth a chreu dyfodol mwy disglair a mwy cysylltiedig i bawb.

Trivallis.

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â ni ar:

 **03000 030 888**

 **customerservices@trivallis.co.uk**

Tŷ Pennant
Stryd y Felin
Pontypridd
CF37 2SW

Mae croeso i chi alw heibio yn ystod ein horiau swyddfa:
Dydd Llun i ddydd Gwener: 9.00am – 3.00pm