Hunanwerthusiad Adra 2022-23 - Ymgynghori gyda Chwsmeriaid

Crynodeb o'r Ymgynghoriad

Yn ystod yr haf, cynhaliodd Adra ymarferiad Hunanwerthuso yn unol â disgwyliadau'r Rheoleiddiwr. Fel Landlord Cymdeithasol Cofrestredig, rhaid i ni gydymffurfio â'r Fframwaith Dyfarniad Rheoleiddio sy'n ymwneud â chyflawni gwasanaethau tai, llywodraethu cryf a rheolaeth ariannol gadarn.

Mae Hunanwerthuso yn golygu edrych yn onest ar sut mae'r sefydliad wedi perfformio yn ystod y flwyddyn. Mae'n seiliedig ar y ffordd yr ydym wedi ymgysylltu â thenantiaid, wedi gwerthuso perfformiad y sefydliad ar hyn o bryd, gan gynnwys yr hyn sydd wedi mynd yn dda, a pha feysydd y mae angen gwella arnynt.

Mae ymgynghori a chael adborth gan denantiaid yn rhan ganolog o lunio'r adroddiad hunanwerthuso ac yn ystod 2022-2023 bu i ni ymgynghori gyda thua 2,300 o'n cwsmeriaid i gael eu barn ar ystod o bynciau gwahanol. Gwnaethom hyn gan ddefnyddio amrywiaeth o ddulliau fel holiaduron boddhad tenantiaid, cyfarfodydd y Bartneriaeth Tenantiaid, ymweliadau ystâd, ymgynghoriadau drwy'r post, ymgynghoriadau ar-lein a digwyddiadau wyneb yn wyneb.

Gall rhai o negeseuon allweddol a ddaeth o'r ymgynghori eleni gael eu crynhoi fel â ganlyn:

- 90% o gwsmeriaid yn fodlon gyda'r gwasanaethau rheng flaen
- 82% o gwsmeriaid yn fodlon eu bod wedi cael cyfle i gymryd rhan wrth wneud penderfyniadau
- 73% o'n cwsmeriaid yn fodlon ein bod yn gwrando ac yn gwneud rhywbeth am eu barn
- 78% yn fodlon ein bod yn rhoi llais iddynt ar y ffordd y caiff gwasanaethau eu rheoli
- 88% yn fodlon ein bod yn ddibynadwy

Mae enghreifftiau o anfodlonrwydd ymhlith tenantiaid Adra mewn perthynas â chyflwr eu cartrefi ac amserlenni atgyweirio Adra (materion a wynebir gan bob LCC arall yng Nghymru yn unol â chanlyniadau holiadur boddhad tenantiaid Llywodraeth Cymru). Mewn ymateb, mae Cynllun Corfforaethol Adra ar gyfer 2022-2025 yn gwneud ymrwymiadau cadarn o ran:

- Adolygu ein hamserlenni atgyweirio
- Buddsoddi £60m yn ein cartrefi presennol dros oes y Cynllun Corfforaethol

Mae Adra wedi sefydlu prosiect **Rhagoriaeth Gwasanaeth Cwsmer** i roi ffocws clir ar wella boddhad cwsmer yn barhaus a bydd hyn yn parhau i gael blaenoriaeth gan sicrhau bod llais y tenant yn cael ei glywed yn glir a bod gwelliannau ar gyfer y dyfodol yn cael eu gwneud blwyddyn ar ôl blwyddyn.

Asesiad Terfynol

Mae hunanwerthusiad eleni yn cyd-fynd â mecanweithiau presennol Sicrwydd y Bwrdd sy'n darparu monitro a gwerthuso parhaus trwy ei Fwrdd a'i Bwyllgorau. **Mae wedi'i seilio'n gadarn ar y ffordd yr ydym wedi ymgysylltu â thenantiaid, wedi gwerthuso perfformiad y sefydliad ar hyn o bryd, gan gynnwys yr hyn sydd wedi mynd yn dda, a pha feysydd sydd angen eu gwella.**

Rydym wedi parhau i osod ein hasesiad yn erbyn y Safonau Rheoleiddio ar y system sgorio a ddefnyddiwyd mewn blynyddoedd blaenorol i roi cysondeb yn y ffordd y mae Adra yn ymgymryd â'r hunanasesiad. Caiff y system sgorio ei chrynhoi yn **Nhabl A**:

Tabl A: Methodoleg Sgorio'r Hunanwerthusiad	
Safle	**Beth mae'n ei olygu?**
	Rydym ni'n gwneud yn dda, ond angen parhau â'r gwaith.
	Rydym ni'n gwneud yn iawn, ond rydym yn gwybod bod angen gwella.
	Rydym ni'n gwneud yn iawn, ond rydym angen rhoi cynlluniau ar waith er mwyn gwella
	Mae angen gwella, ond rydym yn gwybod sut i wneud hyn
	Mae angen gwella ac rydym eisiau deall beth sydd angen ei wneud

Mae'r ymarfer yn rhoi darlun cadarnhaol iawn o berfformiad sefydliadol yn ystod 2022/23, er gwaethaf yr holl heriau a gafwyd yn dilyn y pandemig byd-eang gyda chwyddiant uchel yn achosi cynnwrf economaidd, a dyfodiad yr argyfwng costau byw. Mae'r canlyniadau'n arwydd o sefydliad aeddfed sy'n hunanymwybodol ac yn ymdrechu i wella yn barhaus. Gall ein hasesiad o'r 9 safon rheoleiddio gael ei grynhoi fel â ganlyn:

Tabl B: Sgôr Hunanwerthuso yn erbyn Safonau Perfformiad Llywodraeth Cymru		
SRh	**Safon Perfformiad / Camau Gwella**	**Safle**
SRh1	**Mae gan y sefydliad drefniadau arwain a llywodraethu strategol effeithiol sy'n ei alluogi i gyflenwi ei ddibenion a'i amcanion**	
SRh2	**Mae trefniadau cadarn ar waith i reoli a sicrhau risg**	
SRh3	**Cyflwynir gwasanaethau o ansawdd uchel i denantiaid**	
SRh4	**Gall tenantiaid ddylanwadu ar gynllun a darpariaeth gwasanaethau mewn ffyrdd sy'n briodol iddyn nhw a'r sefydliad**	
SRh5	**Mae rhenti a thaliadau gwasanaeth yn fforddiadwy i'r tenantiaid presennol ac i ddarpar denantiaid**	
SRh6	**Mae gan y sefydliad ddull strategol at werth am arian sy'n llywio ei holl gynlluniau a gweithgareddau**	

SRh7	**Mae cynllunio a rheoli ariannol yn gadarn ac effeithiol**	
SRh8	**Caiff asedau ac atebolrwydd eu rheoli yn dda**	
SRh9	**Mae'r sefydliad yn darparu llety o ansawdd uchel**	

Mae Adra o'r farn ei fod yn perfformio yn y ddau ricyn uchaf ar gyfer pob un o'r 9 safon ac mae'n cydymffurfio â'r disgwyliadau y mae'r Rheoleiddiwr yn ei osod arnom. Bydd gweithrediadau ar gyfer gwelliant yn cael eu cynnwys yng Nghynllun Gwelliant Parhaus Adra er mwyn sicrhau ein bod yn darparu'r cartrefi a'r gwasanaethau gorau i'n cwsmeriaid.