Beth mae Tenantiaid ei Eisiau !

adnodd 2:
canllaw gwybodaeth SATC

i2i - inform to involve
i2i - hysbysu i ymrwymo

Cydnabyddiaethau

Hoffai **i2i** ddiolch i Monica Keeble a luniodd y canllaw hwn gyda chymorth Tamsin Stirling, Simon Inkson, Liza Fleming, Elin Jones, Jo Baldwin, Janet John a Keith Edwards.

Hoffem ddiolch hefyd i staff a thenantiaid ym Mlaenau Gwent, Merthyr Tudful, Caerffili, Rhondda Cynon Taf, Torfaen, Wrecsam a Valleys to Coast am eu cefnogaeth wrth ddatblygu'r canllaw a'r templed gwybodaeth atodol.

Cefnogir gwaith **i2i** gan raglen Blaenau'r Cymoedd.
Tachwedd 2006

Cyflwyniad

Lluniwyd y canllaw gwybodaeth hwn ar gyfer prosiect cefnogi Blaenau'r Cymoerdd **i2i** - **inform to involve** Llywodraeth Cynulliad Cymru. Dylid ei ystyried hefyd yn rhan o amcan ehangach gan y Cynulliad i roi i bob tenant yr *Hawl i Wybod* sut y bydd ei awdurdod lleol neu landlord cymdeithasol cofrestredig yn cyflawni ac yn cynnal SATC – sef Safon Ansawdd Tai Cymru.

Sefydlwyd **i2i** er mwyn sicrhau bod gwybodaeth glir, gywir a phriodol ar gael i denantiaid awdurdodau lleol Blaenau'r Cymoedd am sut y bydd eu landlord yn cyflawni SATC. Ein nod hefyd yw rhannu'r hyn a ddysgwn gyda chymuned dai ehangach Cymru.

I raddau helaeth, mae'r templed hwn yn seiliedig ar drafodaethau gyda 95 o denantiaid a fu'n cymryd rhan mewn 12 grŵp ffocws a gynhaliwyd ym Mlaenau Gwent, Caerffili, Merthyr Tudful, Rhondda Cynon Taf, Torfaen, Valleys to Coast a Wrecsam. Ymhlith y rhai a fu'n cymryd rhan yn y grwpiau ffocws yr oedd cynrychiolwyr tenantiaid a oedd yn wybodus ac yn brofiadol am SATC a'r goblygiadau i'w Cyngor, yn ogystal â thenantiaid na fu'n ymwneud â gweithgareddau cyfranogiad tenantiaid erioed o'r blaen ac na wyddai lawer neu unrhyw beth am SATC.

Dyma'r ail adnodd yng nghyfres *Beth mae Tenantiaid ei Eisiau! gan* **i2i** sydd, fel yr awgryma'r teitl, yn nodi'r meysydd gwybodaeth allweddol y mae tenantiaid eu hunain eisiau gwybod amdanynt yn y broses o gyrraedd y safon yn eu cartrefi a'u cymunedau a'i chynnal wedyn. Dyma'r adnoddau eraill yn y gyfres:

- **adnodd 1: templed gwybodaeth**
- **adnodd 3: ffynonellau o arfer da am wybodaeth i denantiaid**

Y gobaith yw y bydd yr adnoddau yn darparu fframwaith defnyddiol i awdurdodau lleol a chymdeithasau tenantiaid sydd eisiau rhoi gwybodaeth i denantiaid am SATC. I sicrhau cysondeb rydym wedi dewis defnyddio'r term *landlord cymdeithasol cofrestredig*

drwy'r templed a'r canllaw cyfan i ddisgrifio cymdeithasau tai a chymdeithasau tai cymunedol sy'n eiddo i'w haelodau.

Gan fod y broses o ddarparu gwybodaeth yn barhaus, rydym yn croesawu adborth er mwyn gwella'r canllaw cyfredol ac adnoddau eraill a ddatblygir gan brosiect **i2i**. Ein nod yw sicrhau bod *Beth mae Tenantiaid ei Eisiau!* a deunyddiau eraill ar gael fel adnodd ar y we y gellir ei ddiweddaru'n hawdd.

Sut i ddefnyddio'r canllaw hwn

Mae'r canllaw yn adnodd cynhwysfawr y gellir ei ddefnyddio i helpu awdurdodau lleol a chymdeithasau tenantiaid i ennyn diddordeb tenantiaid ym mhroses SATC ac fe ddylid ei ddefnyddio ar y cyd â thempled *Beth mae Tenantiaid ei Eisiau!*. Mae gan y canllaw yr adrannau canlynol:

Adran 1: darparu gwybodaeth
Mae'r adran hon yn cynnwys awgrymiadau gan denantiaid sy'n cymryd rhan yn y grwpiau ffocws, am y ffyrdd mwyaf effeithiol o ddarparu gwybodaeth i sicrhau ei bod yn hygyrch i'r mwyafrif o denantiaid.

Adran 2: meysydd gwybodaeth allweddol
Mae'r adran hon yn rhoi manylion y meysydd gwybodaeth y mae tenantiaid eisiau gwybod amdanynt fel y nodwyd yn nhempled *Beth mae Tenantiaid ei Eisiau!*. Mae crynodeb o'r wybodaeth sydd ei hangen ym mhob maes wedi'i nodi mewn blychau *pwynt gweithredu* tywyll.

Mae'n bwysig cydnabod bod gan denantiaid hefyd hawliau statudol i wybodaeth nad ydynt wedi'i nodi'n flaenoriaeth yn ystod y prosiect hwn. Yn ogystal, wrth i'r broses o gyflawni SATC ddatblygu yng ngwahanol rannau o Gymru, bydd cwestiynau newydd a'r un mor berthnasol yn codi'n anochel na wnaethant godi yn ystod yr ymchwil hwn. Ni ddylid ystyried felly mai'r templed a'r canllaw yw'r gair olaf un am anghenion gwybodaeth tenantiaid ond yn hytrach fframwaith defnyddiol i'w addasu a'i ddatblygu'n lleol.

I sicrhau cysondeb rydym wedi dewis defnyddio'r term *landlord cymdeithasol cofrestredig* drwy'r templed a'r canllaw cyfan i ddisgrifio cymdeithasau tai a chymdeithasau tai cymunedol sy'n eiddo i'w haelodau.

Er bod y templed a'r canllaw yn cael eu hanelu at denantiaid, gobeithiwn y byddant yn helpu i ddatblygu meddwl am ofynion gwybodaeth rhanddeiliaid allweddol eraill fel staff ac aelodau etholedig.

Adran 1: darparu gwybodaeth

1.1 Yr her o sicrhau bod gwybodaeth yn cyrraedd pob tenant
Mae sawl her wrth sicrhau bod gwybodaeth yn cyrraedd pob tenant yn effeithiol. Ymhlith y problemau cyffredin a nodwyd y mae:
• diffyg diddordeb ac apathi, sy'n golygu nad oes awydd gan bobl ddarllen gwybodaeth na mynychu cyfarfodydd cyhoeddus a digwyddiadau eraill;
• anghoel a diffyg gwybodaeth bod y mater yn bwysig i denantiaid, ac y bydd unrhyw newidiadau yn digwydd mewn gwirionedd;
• diffyg hyder i fynychu cyfarfodydd neu ofyn cwestiynau o flaen llawer o bobl eraill;
• diffyg sgiliau darllen neu heb arfer â darllen dogfennau hir a chymhleth;
• diffyg gwybodaeth hygyrch;
• dadrithiad ar ôl i ymdrechion blaenorol aneffeithiol i ddarparu gwybodaeth;
• dryswch ynghylch y gwahanol opsiynau a pha rai sydd ar gael mewn gwirionedd; a
• boddi dan ormod o wybodaeth.

Dyma dair neges allweddol ar gyfer darparu gwybodaeth yn llwyddiannus i fwyafrif y tenantiaid:

• cynnig cymaint o gyswllt personol, wyneb yn wyneb ag sy'n bosibl;

• canolbwyntio ar fynd i gyfarfod â thenantiaid ble bynnag y maent, yn hytrach na disgwyl iddynt fynychu digwyddiadau arbennig; a
• chynnig ystod eang o ddulliau i drosglwyddo gwybodaeth gan gynnwys fformatau amgen.

1.2 Dulliau darparu gwybodaeth

Er mwyn darparu gwybodaeth yn y modd mwyaf effeithiol i sicrhau ei bod yn cyrraedd pob tenant, mae profiad o denantiaid yn cymryd rhan yn y grwpiau ffocws, ac o sefydliadau eraill yn Lloegr a'r Alban, yn dangos mai'r ffordd orau yw defnyddio ystod eang o ddulliau.

Mae hefyd yn hanfodol ystyried gwahanol anghenion tenantiaid; dylai pawb gael yr hawl i gael gwybodaeth a chael eu cynnwys, ond hefyd gellir penderfynu pleidleisiau am opsiynau yn ôl canrannau bychain y naill ffordd neu'r llall. Mae anghenion penodol yn cynnwys:

• tenantiaid nad Saesneg yw eu hiaith gyntaf;
• tenantiaid â phroblemau llythrennedd; a
• thenantiaid â phroblemau golwg neu anableddau eraill.

Mae gwahanol ffyrdd o drosglwyddo gwybodaeth i denantiaid yn cynnwys:

<u>Cyswllt un ac un:</u>
• cnocio ar ddrysau;
• swyddfeydd tai;
• cymorthfeydd; a
• llinell gymorth rhadffôn.

Dylid cofio hefyd fod cyfathrebu ar y ffôn yn achosi problemau penodol i bobl sy'n drwm eu clyw. Un ateb yw sicrhau bod pob dull cyfathrebu yn cyd-fynd â ffôn testun.

<u>Gwybodaeth ar gyfer grwpiau</u>
• cyfarfodydd cyhoeddus;

• digwyddiadau grwpiau tenantiaid a phreswylwyr;
• sioeau teithiol a charafannau gwybodaeth;
• targedu grwpiau presennol;
• posteri mewn mannau cyhoeddus; a
• chartrefi arddangos ac ymweliadau astudio.

Gwybodaeth ysgrifenedig
• cylchlythyrau;
• taflenni a phosteri gwybodaeth; a
• llythyrau unigol.

Mae'n bwysig cofio gwneud gwybodaeth ysgrifenedig i bobl ag anghenion penodol a dylid ystyried amrywiaeth o fformatau.

Rhoddion rhad ac am ddim ag un neu ddwy neges allweddol arnynt
• magnetau oergell;
• pennau; a
• chylchoedd allweddi.

Defnyddio'r cyfryngau
• DVDs a fideos;
• defnyddio cyfleusterau negeseuon cymunedol mewn swyddfeydd post;
• radio a phapurau newydd lleol; a
• defnyddio rhwydweithiau ar gyfer grwpiau anodd eu cyrraedd fel *papurau newydd llafar.*

1.3 Cyswllt un ac un

Ymarferion cnocio ar ddrysau
Mae'n aml yn gweithio'n dda pan fydd swyddogion tai yn cnocio ar ddrysau tenantiaid unigol i egluro materion, gan fod hyn yn gyfle i denantiaid ofyn y cwestiynau sy'n eu poeni, a chael atebion a gwybodaeth gywir.

Dylid hysbysebu ymarferion cnocio ar ddrysau ymlaen llaw bob amser drwy anfon llythyrau at denantiaid sy'n dweud wrthynt ba ddyddiad y bydd rhywun yn galw ac yn egluro nad oes rhaid i'r tenant dderbyn yr alwad. Mae'n bwysig defnyddio print yn lle llawysgrifen gan na fydd darllenwyr sgrin yn adnabod hyn.

Dylai swyddogion tai fod yn hyddysg yn eu maes cyn iddynt alw, dylent gario cerdyn adnabod sy'n ddigon mawr i'w weld yn amlwg a chario nodiant Braille. Hefyd, dylai swyddogion osgoi gwisgo siwt neu dei, neu gario clipfyrddau, oherwydd dywed tenantiaid y gall rhai eu camgymryd am gasglwyr dyledion neu swyddogion digroeso eraill.

Gall cnocio ar ddrysau ddychryn rhai pobl hŷn, a dylid egluro nad oes rhaid i denantiaid siarad â swyddog tai os nad ydynt eisiau gwneud.

Mae'n bwysig bod unrhyw swyddog sy'n ymweld â thenantiaid yn cael ei ystyried yn ddarparwr gwybodaeth ddiduedd yn unig. Ni ddylai swyddogion ganfasio tenantiaid am sut y maen nhw'n bwriadu pleidleisio mewn pleidlais gudd, na cheisio dylanwadu ar denantiaid mewn unrhyw ffordd. Dylai tenantiaid hefyd gael y cyfle i gael cyfaill neu berthynas yn bresennol.

<u>Cludwyr neges allweddol</u>
Mae'r staff y mae tenantiaid yn eu gweld amlaf yn eu cartrefi, ac felly'r rhai y maent yn fwyaf tebygol o ymddiried ynddynt a gwrando arnynt, yn cynnwys:
• staff atgyweirio llafur uniongyrchol;
• wardeniaid tai gwarchod;
• gweithwyr cymorth yn y cartref;
• gweithwyr gofal neu gefnogi; a
• gweithwyr o fudiadau gwirfoddol sy'n ymweld â thenantiaid fel Age Concern, y Groes Goch ayb.

Mae'n hanfodol bod staff yn wybodus ac yn hyddysg am y negeseuon a'r wybodaeth allweddol y mae gan denantiaid yr Hawl i'w Gwybod yn ogystal â ffyrdd clir o gael gwybodaeth fanylach y mae tenantiaid yn gofyn amdani. Heb hyn, bydd problemau'n codi gyda gwybodaeth anghywir yn arwain at sïon a phryderon diangen ymhlith tenantiaid.

Mae'n bwysig pwysleisio na ddylid gofyn i staff geisio perswadio tenantiaid i bleidleisio un ffordd neu'r llall; yn hytrach fe ddylent roi gwybodaeth ddiduedd yn unig i helpu tenantiaid i wneud dewis gwybodus.

Swyddfeydd tai
Gallai fod yn ddefnyddiol pe byddai swyddog tai dynodedig ar gael yn nerbynfa pob swyddfa dai ar adegau prysur hysbys, yn barod i ateb cwestiynau tenantiaid pan fyddant yn dod i mewn i dalu eu rhent neu adrodd am atgyweiriadau.

Cymorthfeydd
Gellir cynnal cymorthfeydd gwybodaeth rheolaidd mewn swyddfeydd cyngor neu ganolfannau cymunedol lleol, gyda swyddog tai a chynrychiolydd tenantiaid lleol yno i ateb cwestiynau.

Llinell gymorth rhadffôn ar gyfer ymholiadau
Dylid hysbysebu'n helaeth i'r holl denantiaid fod gwybodaeth ar gael iddynt drwy ffonio'r llinell ffôn a ddarperir gan Gynghorwyr Tenantiaid Annibynnol.

1.4 Gwybodaeth ar gyfer grwpiau

Cyfarfodydd cyhoeddus
Byddai'r rhan fwyaf o denantiaid a staff tai yn cytuno nad cyfarfodydd cyhoeddus yn gyffredinol yw'r ffyrdd mwyaf effeithiol o drosglwyddo gwybodaeth i bob tenant. Mae hyn oherwydd bod mwyafrif y tenantiaid yn anfodlon mynychu cyfarfod cyhoeddus, ac os byddant yn mynychu, mae llawer yn amharod i ofyn y cwestiynau sy'n eu poeni o flaen llawer o bobl eraill.

Os cynhelir cyfarfodydd cyhoeddus, awgrymir:

• y dylid eu cynnal gyda'r nos ar gyfer y rheiny sy'n gweithio, ac yn ystod oriau ysgol ar gyfer y rheiny nad ydynt yn gweithio neu'r rheiny â phlant oed ysgol;

• y dylid cynnig raffl rad ac am ddim gyda gwobr dda iawn, e.e. microdon;
• y dylid cadw cyflwyniadau yn fyr ac yn syml;
• y dylid sicrhau ymlaen llaw fod offer yn gweithio;
• na ddylid darparu gormod o wybodaeth na gwybodaeth rhy gymhleth;
• y dylai'r rhai sy'n gwneud cyflwyniadau ddefnyddio iaith blaen heb unrhyw jargon na byrfoddau;
• y dylid rhoi ffurflen i gyfranogwyr ar y dechrau, er mwyn iddynt gyflwyno cwestiwn ysgrifenedig ymlaen llaw os nad ydynt yn hoffi gofyn cwestiynau yn gyhoeddus;
• y dylid cynnal cyfarfodydd mewn mannau cwbl hygyrch gan ystyried defnyddwyr cadair olwyn a defnyddwyr â nam ar eu synhwyrau;
• y dylai'r cyflwyniadau fod mewn fformatau hygyrch gan gynnwys gwybodaeth ddigonol i'w defnyddio gyda meddalwedd lleferydd os yw'n briodol; a
• dylid ystyried defnyddio cyfieithwyr – a bydd angen trefnu'r rhain ymhell ymlaen llaw.

Digwyddiadau cymdeithasau tenantiaid a phreswylwyr

Mae rôl bwysig gan gymdeithasau tenantiaid a phreswylwyr wrth ddarparu gwybodaeth gywir a diweddar i'w haelodau. Mae'n bwysig felly fod y Cyngor yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf a chyflawn i gymdeithasau tenantiaid, er mwyn iddynt roi gwybodaeth effeithiol i'w haelodau. Gall cymdeithasau gwybodus:
• drefnu digwyddiadau gwybodaeth lleol;
• llunio cylchlythyrau, taflenni a phosteri i aelodau;
• trefnu dangos unrhyw DVD neu fideo; ac
• ateb ymholiadau tenantiaid.

Sioeau teithiol a charafannau gwybodaeth

Er bod llawer o bobl yn gyffredinol amharod i fynychu sioeau teithiol, yn yr un modd â chyfarfodydd cyhoeddus, mae dod â gwybodaeth i ardaloedd neu ystadau penodol yn debygol o ddenu mwy o bobl na chyfarfod cyhoeddus mawr. Gellir cynnwys arddangosiadau neu arddangosfeydd â gwybodaeth ac enghreifftiau o waith a fydd yn cael ei wneud i gartrefi ac ystadau.

Efallai hefyd yr hoffai'r Cyngor gael carafán wybodaeth i'w chymryd i ddigwyddiadau lleol presennol y mae tenantiaid yn eu mynychu, er enghraifft ffeiriau, diwrnodau hwyl a gwyliau lleol.

Targedu grwpiau presennol

Un ffordd effeithiol o roi gwybodaeth i'r rheiny sy'n amharod i fynychu cyfarfodydd yw mynd allan i'w gweld mewn mannau lle byddant yn ymgasglu am resymau eraill. Er enghraifft, fe allai Awdurdodau Lleol ofyn a allai swyddog fynychu rhan o grŵp presennol fel grwpiau ti a fi, clybiau pensiwn, ffreuturau gweithleoedd mawr ayb.

Gellid cynnal boreau coffi gwybodaeth i gyfranogwyr mewn grwpiau presennol hefyd, gan ddarparu bisgedi, te a choffi yn rhad ac am ddim.

Posteri mewn mannau cyhoeddus

Gellid arddangos posteri gwybodaeth y gellir eu diweddaru neu newid yn rheolaidd:

- ar hysbysfyrddau swyddfeydd tai rhanbarthol;
- mewn tafarndai a siopau betio;
- yn ffenestri siopau papur newydd lleol; ac
- mewn llyfrgelloedd, clinigau iechyd a meddygfeydd lleol.

Dylid anfon copïau at grwpiau a chlybiau gwirfoddol yn y gymuned sy'n gweithio gyda grwpiau anodd eu cyrraedd.

Cartrefi arddangos ac ymweliadau astudio

Gall y Cyngor ddatblygu cartrefi arddangos o wahanol fathau o dai a fflatiau sydd eisoes wedi cyrraedd SATC, er mwyn i denantiaid weld gyda'u llygaid eu hunain sut olwg fyddai arnynt. Gellir hysbysebu cyfleoedd i denantiaid weld y cartrefi yn helaeth, a gellir trefnu teithiau i grwpiau o denantiaid o bob ardal neu ystâd.

Gellir cynnig y cyfle hefyd i gynrychiolwyr tenantiaid fynd ar ymweliadau astudio i gartrefi arddangos a chyfarfod â thenantiaid mewn awdurdodau eraill i weld safon y cartrefi mewn gwahanol ardaloedd.

Efallai bydd angen ystyried trefniadau arbennig i denantiaid ag anghenion penodol. Gallai hyn gynnwys addasu ar gyfer ci cymorth, gweithiwr cefnogi neu dechnoleg cymorth arbenigol.

1.5 Gwybodaeth ysgrifenedig

Problemau cyffredin wrth gynhyrchu gwybodaeth
Dangoswyd amrywiaeth o daflenni gwybodaeth i denantiaid a fu'n cymryd rhan yn y grwpiau ffocws a gofynnwyd iddynt roi sylwadau amdanynt.

Ymhlith y problemau cyffredin a nodwyd o ran darparu gwybodaeth ysgrifenedig yr oedd:

• darparu gormod o wybodaeth fanwl a chymhleth;
• darparu gwybodaeth am ormod o wahanol bethau ar yr un pryd;
• darparu gormod o ysgrifen ar un dudalen fel ei fod yn rhy ddwys ac anodd ei ddarllen;
• darparu gwybodaeth mewn print rhy fach; a
• chyflwyno gwybodaeth mewn modd annymunol heb luniau, paragraffau byr na phenawdau.

Cylchlythyrau, taflenni gwybodaeth a phosteri
Dyma rai awgrymiadau ar gyfer cynhyrchu gwybodaeth ysgrifenedig glir ac effeithiol:

• defnyddio print bras (o leiaf pwynt 14 bob amser);
• defnyddio *print clir* RNIB ar gyfer pobl â phroblemau golwg
• defnyddio papur lliw pastel;
• peidiwch â rhoi ffont lliw ar bapur lliw na 'lliwiau tu chwith' gan fod hyn yn anodd i lawer o bobl ei ddarllen;
• sicrhewch fod gwybodaeth yn fyr ac yn gryno;
• dadansoddwch wybodaeth i wahanol benawdau, mewn paragraffau 3 neu 4 llinell ar y mwyaf;
• defnyddiwch bwyntiau bwled a thablau ar gyfer rhestri o wybodaeth;
• defnyddiwch frawddegau byr ac iaith blaen;
• peidiwch â chynnwys jargon, byrfoddau nac iaith dechnegol;

• dylech gynnwys un syniad yn unig ym mhob brawddeg;
• rhowch cymaint o wybodaeth â phosibl mewn fformat cwestiwn ac ateb;
• torrwch y testun i fyny gyda ffotograffau, cartwnau neu ddarluniau; a
• chynlluniwch ymlaen llaw ar gyfer fformatau amgen a sefydlwch system i gynhyrchu'r rhain mewn amserlen resymol.

Llythyrau unigol
Pan fydd y Cyngor yn ysgrifennu llythyrau unigol at denantiaid, mae tenantiaid yn awgrymu y byddai'n well ganddynt gael eu cyfarch yn unigol yn ôl enw, neu o leiaf *'Annwyl Syr neu Fadam'.* Mae tenantiaid yn dweud nad ydynt yn hoffi cael llythyrau sy'n eu cyfarch fel *'Annwyl Denant'.*

Dylai pob llythyr sy'n ymdrin â SATC ac opsiynau stoc gael nodyn amlwg ar yr amlen, er enghraifft '*mae'r llythyr hwn yn cynnwys gwybodaeth bwysig am ddyfodol eich cartref*'. Dylai hyn eich helpu i sicrhau bod y tenant yn agor y llythyr.

Dylai llythyrau sy'n mynnu ymateb ystyried anghenion tenantiaid. Er enghraifft, efallai bydd angen mwy o amser ar denantiaid sydd wedi colli eu golwg i gael cymorth a chyngor ac fe ddylid ystyried hyn wrth lunio amserlenni.

Rhoddion rhad ac am ddim ag un neu ddwy neges allweddol arnynt
Un ffordd effeithiol o drosglwyddo un neu ddwy neges allweddol yw eu hargraffu ar rodd fach rad ac am ddim, er enghraifft:

• magnetau oergell;
• pennau; a
• chylchoedd allweddi.

Gellir cynnwys rhif cyswllt ar y rhodd i'w ffonio am fwy o wybodaeth. Gellir darparu'r rhoddion i'r holl staff sy'n dod i gysylltiad â thenantiaid ac i gymdeithasau tenantiaid a phreswylwyr. Gellir eu dosbarthu'n eang ym mhob digwyddiad ac i bob tenant y mae staff a grwpiau tenantiaid yn dod i gysylltiad ag ef.

1.6 Defnyddio'r cyfryngau

DVDs, fideos a thapiau sain
Mae'r rhan fwyaf o denantiaid yn cytuno bod cynhyrchu DVD a fideo da yn ffordd effeithiol o roi gwybodaeth i denantiaid sy'n anfodlon neu'n methu darllen cylchlythyrau a thaflenni. Mae'n bwysig cynhyrchu'r ddau, oherwydd ni fydd llawer o bobl hŷn yn gallu cael gafael ar chwaraewr DVD. Mae tapiau sain yn boblogaidd iawn gyda phobl sydd wedi colli eu golwg.

Mae angen sicrhau bod DVDs a fideos yn cael eu dosbarthu'n effeithiol ac yn gyson, oherwydd mae profiad wedi dangos bod dosbarthiad blaenorol mewn rhai awdurdodau yn dameidiog, ac o ganlyniad ni chafodd pob tenant ei gopi.

Gall y cyngor a chynrychiolwyr tenantiaid chwarae'r DVD mewn cyfarfodydd tenantiaid, canolfannau cymunedol, clybiau ieuenctid, canolfannau tai gwarchod, clybiau ti a fi ayb a'u defnyddio i annog pobl i ofyn cwestiynau wedyn.

Mae gan denantiaid y cyngor canlynol i Gynghorau sy'n ystyried cynhyrchu DVD:

Cofiwch
• ei gadw'n syml;
• sicrhau bod yr holl wybodaeth a roddir mewn iaith blaen, gryno ac nad yw'n cynnwys unrhyw dermau technegol, jargon na byrfoddau;
• cynnwys cynrychiolwyr tenantiaid lleol a gadael iddynt siarad o'r galon;
• cynnwys staff tai yn y fideo;
• defnyddio technegau sy'n disgrifio â sain i'r rheiny sydd wedi colli golwg ac is-deitlau i'r rheiny sy'n drwm eu clyw;
• ei gadw'n ddiduedd, gan roi'r ffeithiau yn unig; a
• chynnwys isdeitlau.

Peidiwch â
• rhoi geiriau yng nghegau cynrychiolwyr tenantiaid;
• cael prif weithredwr diflas yn darllen oddi ar sgrin yn unig; na
• chynnwys pobl enwog sy'n actio, nid cymryd rhan.

Radio a phapurau newydd lleol
Gellir defnyddio radio lleol, er enghraifft Valleys Radio, a phapurau lleol i drosglwyddo gwybodaeth i denantiaid, dweud wrthynt am gyfarfodydd a digwyddiadau, ac egluro bod y materion yn bwysig ac yn effeithio ar ddyfodol eu cartrefi.

Mae rhai tenantiaid yn awgrymu y gellid cyfweld â chynghorwyr neu swyddogion tai lleol ar y radio, ac y gallent gymryd rhan mewn sesiwn ffôn i ateb cwestiynau tenantiaid.

Fodd bynnag, dengys profiad fod rhaid trin y cyfryngau â gofal, oherwydd yn anffodus fe allant fod yn dueddol naill ai o blaid neu yn erbyn trosglwyddo, ac fe allant ddirdroi'r ffeithiau weithiau er mwyn gwneud y materion yn fwy cyffrous.

Adran 2: meysydd gwybodaeth allweddol

2.1 Arfarniad Opsiynau Stoc

Yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf, mae mwyafrif yr awdurdodau lleol wedi cynhyrchu gwybodaeth i denantiaid am SATC a'r gwaith maen nhw'n ei wneud i'w chyflawni. Fodd bynnag, mae llawer o denantiaid yn anymwybodol neu'n ansicr o hyd am SATC, a sut y bydd eu hawdurdod yn cyrraedd y Safon.

Pwynt Gweithredu 1
Mae'n bwysig bod tenantiaid yn cael gwybodaeth ddiweddar yn rheolaidd sy'n nodi:

- beth yw SATC;
- beth mae'r Cyngor wedi'i wneud/ yn ei wneud er mwyn penderfynu a yw'n gallu cyrraedd y Safon;
- a yw'r Cyngor yn gallu fforddio cyrraedd a chynnal y Safon o'i adnoddau ei hun; a'r
- opsiynau y bydd y Cyngor yn eu hystyried os na fydd yn gallu fforddio cyrraedd y Safon.

Mae LlCC wedi egluro i awdurdodau yng Nghymru mai un opsiwn yn unig sydd ganddynt os na fyddant yn gallu fforddio cyrraedd y Safon. Hynny yw, cynnal pleidlais gudd i denantiaid i weld a ydynt eisiau trosglwyddo'r stoc i Landlord Cymdeithasol Cofrestredig, a allai fod yn gymdeithas dai neu'n gymdeithas gymunedol sy'n eiddo i'w haelodau.

Mae LlCC wedi dweud yn blaen fod opsiynau sefydlu Mentrau Cyllid Preifat (PFI) neu Sefydliadau Rheoli Hyd Braich (ALMO) wedi'u rhwystro yng Nghymru.

Mae adborth gan denantiaid yn nodi eu bod wedi drysu ac yn anfodlon pan glywsant am opsiynau nad ydynt ar gael i awdurdodau lleol a thenantiaid yng Nghymru.

Pwynt Gweithredu 2
Dylai awdurdodau lleol roi gwybod i denantiaid am yr opsiynau sydd ar gael i awdurdodau yng Nghymru yn unig, h.y.
- cadw'r stoc; neu
- drosglwyddo'r stoc i LCC sef naill ai
    cymdeithas dai neu
    sefydliad cymunedol sy'n eiddo i'w haelodau.

Dylai awdurdodau lleol egluro i denantiaid fod LlCC wedi'i gwneud yn glir nad yw sefydlu Mentrau Cyllid Preifat na Sefydliadau Rheoli Hyd Braich yn opsiwn yng Nghymru.

Mae llawer o denantiaid yn ansicr pa gyllid sydd ar gael yn uniongyrchol i'w Cyngor a pham na allant gael grant neu fenthyciad gan Lywodraeth Cynulliad Cymru er mwyn iddynt gyrraedd SATC os nad ydynt yn gallu fforddio gwneud hyn gyda'u cyllid eu hunain.

Pwynt Gweithredu 3
Dylid darparu gwybodaeth glir i bob tenant yn gynnar yn y broses, gan egluro pa gyllid sydd ar gael i awdurdodau lleol.

Os yw'n debygol na fydd y cyllid yn ddigon i gyrraedd SATC, dylai tenantiaid gael gwybodaeth sy'n egluro:

- pam na all y cyngor gael grantiau neu fenthyciadau ychwanegol gan Lywodraeth Cynulliad Cymru; a
- pham na all y cyngor fenthyg mewn ffyrdd eraill er mwyn iddynt gyrraedd SATC.

2.2 Cadw Stoc

Os bydd yr awdurdod lleol yn penderfynu ei fod yn gallu cyflawni a chynnal SATC, mae'n bwysig iddo egluro i denantiaid o ble ddaw'r arian, er mwyn sicrhau'r tenantiaid na fydd y cyngor yn cynyddu rhenti yn sylweddol er mwyn cyllido'r gwaith.

Bydd tenantiaid eisiau gwybod hefyd fod cyngor sy'n penderfynu cadw ei stoc wedi ymrwymo i gyrraedd SATC ac nad yw'n ceisio gostwng y safon i wneud y gwaith yn fwy cost effeithiol.

Yn yr un modd â sefydliadau trosglwyddo, mae angen trefnu gwneud gwaith monitro annibynnol ar gynnydd y Cyngor tuag at gyrraedd y Safon. Hoffai tenantiaid hefyd gael gwybodaeth gan LICC am y camau a gymerir os na fydd cartrefi wedi cyrraedd y Safon erbyn 2012.

Mae pryderon eraill a godwyd gan denantiaid yn gofyn cael clywed na fyddai gwasanaethau eraill a ddarperir gan y cyngor, yn benodol y gwasanaeth atgyweirio o ddydd i ddydd, yn cael eu cwtogi er mwyn rhyddhau arian i gyllido gwelliannau.

Pwynt Gweithredu 4
Mae angen gwybodaeth glir am yr effaith y bydd cadw stoc yn ei chael ar:
- lefelau rhent i gyllido gwelliannau;
- y gwasanaeth atgyweirio o ddydd i ddydd;
- gwasanaethau eraill a ddarperir gan y cyngor; a
- chynnydd i gyrraedd SATC erbyn 2012

Dylid rhoi gwybod hefyd:

- pa waith monitro annibynnol a wneir, i sicrhau bod SATC wedi'i chyflawni erbyn 2012;
- pa gamau a gymerir gan LICC os yw cynghorau wedi dewis cadw eu stoc ac yn methu cyflawni SATC erbyn 2012

2.3 Cyn y Bleidlais

<u>Manteision ac anfanteision pleidleisio 'o blaid' neu 'yn erbyn'</u>
Roedd ein gwaith yn cadarnhau bod y mwyafrif o denantiaid yn teimlo'n ddiogel gyda'r Cyngor a bod llawer, yn benodol tenantiaid hŷn, yn ofni ac yn poeni am unrhyw gynigion am newidiadau i berchenogaeth eu cartrefi. Mae llawer o denantiaid yn teimlo nad oes ganddynt ddigon o wybodaeth i wneud penderfyniad mor bwysig a sylfaenol am eu dyfodol.

Yr hyn yr oedd tenantiaid yn gofyn amdano amlaf oedd gwybodaeth gytbwys a chlir sy'n nodi manteision ac anfanteision pleidleisio 'o blaid' neu 'yn erbyn' trosglwyddo stoc. Teimlir yn gryf fod y rhan fwyaf o wybodaeth gyfredol a ddarperir gan awdurdodau lleol i denantiaid yn rhoi pwyslais cryf ar egluro beth fyddai'n digwydd petai'r bleidlais 'o blaid', ond nad yw'n darparu llawer iawn o wybodaeth, os o gwbl, am yr hyn a fyddai'n digwydd petai'r bleidlais 'yn erbyn'.

O ganlyniad, mae llawer yn credu mai'r dewis yw pleidleisio 'o blaid' ar gyfer newid, neu 'yn erbyn' er mwyn i'w gwasanaeth aros fel y mae. Yn ymarferol, mewn awdurdodau lle mae tenantiaid wedi pleidleisio 'yn erbyn' trosglwyddo, dengys profiad fod gan hyn oblygiadau sylweddol i'r gwasanaeth wedi'r bleidlais gudd.

Mae tenantiaid yn cytuno, os bydd gofyn iddynt ddewis rhwng eu cartrefi yn aros ym mherchenogaeth y Cyngor neu'n cael eu trosglwyddo i sefydliad newydd, y dylent gael gwybodaeth sy'n nodi goblygiadau'r ddwy sefyllfa yn glir.

Pwynt Gweithredu 5
Mae angen i'r holl wybodaeth a ddarperir cyn y bleidlais nodi'r atebion sy'n berthnasol ar gyfer sefyllfa pleidlais 'o blaid' ac yn 'erbyn' fel y nodir yn y templed gwybodaeth.

Rhenti
Un o'r prif bethau sy'n peri gofid i denantiaid yw effaith trosglwyddo neu gadw stoc ar renti. Mae llawer yn credu bod cymdeithasau tai yn codi rhenti llawer uwch na thenantiaid Cyngor.

Pwynt Gweithredu 6
Mae angen darparu gwybodaeth sy'n dangos faint y mae rhenti tenantiaid yn debygol o gynyddu yn y tymor byr (hyd at bum mlynedd) ac yn ystod cyfnod hwy ar gyfer y ddwy sefyllfa.

Mae angen darparu gwybodaeth hefyd am y lefelau rhent a godir ar denantiaid newydd ar ôl trosglwyddo.

Hawliau
Un peth arall sy'n peri llawer o ofid ymhlith tenantiaid yw sut y byddai trosglwyddo i sefydliad newydd yn effeithio ar eu hawliau tenantiaeth, yn benodol yr Hawl i Brynu.

Mae profiad wedi dangos bod cwmnïau'n targedu tenantiaid cyngor cyn pleidlais i gynnig morgeisi iddynt, am gyfraddau anffafriol yn aml, ac yn annog tenantiaid i brynu eu cartref 'cyn iddi fod yn rhy hwyr'. Mae llawer o denantiaid cyngor yn credu na fydd ganddynt yr Hawl i Brynu rhagor o dan sefydliad newydd.

Pwynt Gweithredu 7
Mae angen i wybodaeth egluro y byddai gan denantiaid presennol yr Hawl i Brynu yn y ddwy sefyllfa, a nodi unrhyw wahaniaethau a allai fod, ar gyfer tenantiaid presennol a thenantiaid newydd, pe bai'r stoc yn cael ei throsglwyddo i sefydliad newydd.

Mae enwi'r denantiaeth 'ddiogel' a 'sicr' hefyd yn peri gofid i denantiaid, ac mae llawer ohonynt yn tybio nad yw tenantiaeth yn darparu sicrwydd daliadaeth parhaol os na chaiff ei henwi'n 'ddiogel'.

Pwynt Gweithredu 8
Mae angen i wybodaeth egluro unrhyw wahaniaethau rhwng tenantiaeth ddiogel a sicr a mynd i'r afael ag unrhyw bryderon sydd gan denantiaid efallai am sicrwydd daliadaeth a materion hawliau eraill.

<u>Atgyweiriadau</u>
Mae llawer o denantiaid yn poeni a fyddent yn cael gwasanaeth atgyweirio graenus ac ymatebol gan landlord newydd, ac a fyddent yn gallu hawlio'r un atgyweiriadau ag y maent o dan y Cyngor o hyd. Mae rhai tenantiaid yn credu nad yw cymdeithasau tai lleol yn darparu cystal gwasanaeth atgyweirio â'r Cyngor.

Pwynt Gweithredu 9
Mae angen i wybodaeth egluro beth y gall tenantiaid ei ddisgwyl gan wasanaeth atgyweirio yn y ddwy sefyllfa.

<u>Rheoli Tai</u>
Pryderir am sut y byddai sefydliad newydd yn rheoli ac yn gosod ei gartrefi. Mae rhai tenantiaid o'r farn fod Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig yn fwy tebygol o osod i bobl nad ydynt yn

byw'n lleol a allai ddod â phroblemau fel cyffuriau i'r ardal. Dau beth arall sy'n achosi gofid mawr yw a fyddai LCC yn ymdrin ag ymddygiad gwrthgymdeithasol yn effeithiol, a pha mor effeithiol y gallent wneud addasiadau i denantiaid hŷn neu anabl sydd eu hangen efallai.

Pryderir hefyd a allai LCC osod mwy o gyfyngiadau ar denantiaid nag y mae awdurdodau lleol, sut y byddai rhenti'n cael eu casglu a sut y byddai LCC yn bodloni anghenion pobl ddigartref.

Mae ychydig o ddryswch hefyd ynghylch pwy a fyddai'n gyfrifol am swyddogaethau nad ydynt yn ymwneud â thai sy'n cael eu gwneud gan y Cyngor. Mae hyn yn cynnwys cynnal a chadw llwybrau, ffensys, torri glaswellt, mannau parcio ceir, atgyweiriadau ffordd a chasglu sbwriel.

Pwynt Gweithredu 10
Mae angen i wybodaeth nodi crynodeb byr o bolisïau ar gyfer y ddwy sefyllfa ar:
- ddyraniadau
- addasiadau
- ymddygiad gwrthgymdeithasol; a
- chasglu rhent

Mae angen i wybodaeth egluro'r meysydd cyfrifoldeb ar gyfer gwaith cynnal a chadw a fyddai gan sefydliad newydd, a'r meysydd cyfrifoldeb a fyddai'n parhau gyda'r Cyngor, er enghraifft cynnal ffyrdd a chasglu sbwriel.

<u>Costau Eraill</u>
Mae rhai tenantiaid yn poeni a fydd newid landlord yn golygu costau gwasanaeth newydd neu gynyddol. Mae dryswch hefyd ynghylch effaith newid landlord ar y Dreth Gyngor.

Pwynt Gweithredu 11
Mae angen i wybodaeth egluro unrhyw oblygiadau i gostau gwasanaeth presennol yn y tymor byr (rhwng 3 a 5 mlynedd) ac yn ystod cyfnod hwy ar gyfer y ddwy sefyllfa.

Mae angen hefyd i wybodaeth roi manylion unrhyw gostau gwasanaeth newydd a allai gael eu cyflwyno.

Budd-daliadau
Mae llawer o denantiaid yn poeni a fyddai newid landlord yn effeithio ar eu budd-daliadau tai, a hefyd unrhyw fudd-daliadau eraill a gânt efallai.

Pwynt Gweithredu 12
Mae angen i wybodaeth sicrhau tenantiaid na fyddai unrhyw un o'u budd-daliadau yn cael eu heffeithio pe byddai eu cartrefi'n cael eu trosglwyddo i sefydliad newydd.

Cyfranogiad Tenantiaid
Mae rhai tenantiaid sydd eisoes yn rhan o strwythurau cyfranogiad tenantiaid eisiau gwybod a fydd ganddynt yr un hawliau a chyfleoedd i gyfranogi ar ôl pleidlais gudd.

Pwynt Gweithredu 13
Mae angen i wybodaeth sicrhau tenantiaid y bydd eu hawliau i gael eu hymgynghori ac i gyfranogi a chael gwybodaeth yn parhau'r un fath.

Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig
Nid yw mwyafrif y tenantiaid yn deall bod cymdeithasau tai a chymdeithasau cymunedol sy'n eiddo i'w haelodau yn landlordiaid cymdeithasol. Y pryderon penodol yw:

• a yw'r sefydliadau hyn yn sefydliadau preifat sy'n gwneud elw;
• sut maen nhw'n cael eu rheoli; ac
• i bwy y maen nhw'n atebol.

Canfuwyd ei bod yn well gan y mwyafrif o denantiaid ddefnyddio'r term Landlord Cymdeithasol Cofrestredig gan eu bod yn teimlo mai hwn yw'r disgrifiad cywiraf o natur sefydliad tai cymdeithasol.

Wrth ddarparu gwybodaeth am Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig, awgrymir y dylid ei darparu ar gyfer sefyllfaoedd cymdeithasau tai a chymdeithasau cymunedol sy'n eiddo i'w haelodau fel y nodir yn y templed.

Pwynt Gweithredu 14
Awgrymir cyfeirio at y sefydliad newydd arfaethedig fel Landlord Cymdeithasol Cofrestredig (LCC) ym mhob gwybodaeth.

Mae angen darparu gwybodaeth sy'n egluro:
- bod awdurdodau lleol a chymdeithasau tai yn landlordiaid cymdeithasol;
- bod landlordiaid cymdeithasol cofrestredig yn sefydliadau dielw sy'n cael eu rheoleiddio gan LICC a'u harolygu gan y Comisiwn Archwilio; ac
- y gall Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig naill ai fod yn gymdeithasau tai neu'n gymdeithasau cymunedol sy'n eiddo i'w haelodau.

Mae angen egluro'r:

- gwahaniaethau rhwng cymdeithasau tai a chymdeithasau cymunedol sy'n eiddo i'w haelodau; a'u
- strwythurau rheoli a'u hatebolrwydd.

Mae tenantiaid hefyd yn gofidio sut y mae Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig yn cael eu cyllid a pha mor sefydlog a diogel yw'r sefydliad. Mae pryderon y bydd rhenti'n cynyddu'n sylweddol er mwyn ad-dalu benthyciadau, a phryderir hefyd y byddai eu cartrefi'n cael eu gwerthu pe byddai'r gymdeithas dai yn cael anawsterau ariannol.

Pwynt Gweithredu 15
Mae angen i wybodaeth egluro sut y mae cymdeithasau tai a chymdeithasau cymunedol sy'n eiddo i'w haelodau yn cael eu cyllid a sut y maen nhw'n ad-dalu unrhyw fenthyciadau.

Mae angen i wybodaeth sicrhau tenantiaid am sefydlogrwydd ariannol y sefydliad newydd arfaethedig a beth fyddai'n digwydd i gartrefi tenantiaid pe byddai sefydliad yn cael anawsterau ariannol.

Mae tenantiaid eisiau gwybod beth fydd yn digwydd i staff cyfredol y Cyngor, pe byddai'r stoc yn trosglwyddo i LCC.

Pwynt Gweithredu 16
Mae angen i wybodaeth egluro pwy fydd yn gweithio i'r LCC, ac a fydd swyddogion cyfredol yn cael eu cyflogi o hyd, er enghraifft:
- uwch reolwyr;
- swyddogion tai;
- staff atgyweirio a chynnal a chadw;
- wardeniaid tai gwarchod; a
- staff cefnogi eraill

Cyflawni SATC

Mae'r templed yn nodi trefniadau ar gyfer cyflawni SATC mewn dwy wahanol adran.

Adran A: mae'n berthnasol yn unig i Awdurdodau Lleol sydd wedi penderfynu cadw eu stoc.

Adran B: mae'n berthnasol yn unig i Awdurdodau Lleol sydd wedi penderfynu gofyn i denantiaid bleidleisio i ddangos a hoffent drosglwyddo'r stoc i LCC neu beidio.

Mae'r ddwy adran yn nodi'r un gofynion yn union ar gyfer darparu gwybodaeth. Fodd bynnag, mae **Adran B** yn mynnu bod gwybodaeth yn cael ei darparu ar gyfer sefyllfa pleidlais 'o blaid' ac 'yn erbyn'.

Gwelliannau i'r tu mewn a'r tu allan i gartrefi tenantiaid, yr amgylchedd a'r gymuned leol

Yn gyffredinol, mae'r tenantiaid sy'n cymryd rhan yn y grwpiau ffocws yn teimlo bod SATC yn eithaf amwys ac amhenodol ar hyn o bryd, ac y gallai hyn arwain at wahanol awdurdodau'n dehongli'r safon yn wahanol.

Hoffai tenantiaid gael gwybodaeth glir am yr union waith sydd i'w wneud i gartrefi unigol. Mae dryswch ynghylch a yw'r Safon yn cynnwys gwelliannau allanol, er enghraifft i lwybrau a ffensys neu waliau ffiniol. Mae'r rhan fwyaf o denantiaid yn ansicr a fydd gwelliannau hefyd yn cynnwys yr amgylchedd o amgylch eu cartrefi a chyfleusterau cymunedol lleol.

Pwynt Gweithredu 17
Mae angen darparu gwybodaeth i denantiaid sy'n nodi pa welliannau fydd yn cael eu gwneud:
- i'r tu mewn i'w cartrefi;
- i'r tu allan i'w cartrefi;
- yr amgylchedd a'r mannau cymunedol o amgylch eu cartrefi; a
- chyfleusterau cymunedol lleol.

<u>Cartrefi anrhaddodiadol</u>
Mae llawer o denantiaid yn poeni sut y gall cartrefi anrhaddodiadol gyrraedd SATC, yn benodol gan nad yw ceginau, ystafelloedd ymolchi a chyfleusterau storio wedi cyrraedd safonau cyfoes.

Pwynt Gweithredu 18
Mae angen darparu gwybodaeth i egluro'n union beth fydd yn digwydd i gartrefi anrhaddodiadol.

Amserlenni ar gyfer gwneud gwelliannau
Un o'r pethau mwyaf cyffredin y mae tenantiaid yn gofyn amdano yw amserlenni clir a rhaglen sy'n nodi pa welliannau fydd yn cael eu gwneud ym mhob ardal a phryd.

Pwynt Gweithredu 19
Mae angen darparu gwybodaeth yn gynnar ar lefelau lleol, i egluro amserlenni ar gyfer gwneud y gwaith ym mhob ardal, a manylion y gwaith a fydd yn cael ei wneud.

Ymyriad ac iawndal
Bydd angen i denantiaid wybod a fydd rhaid iddynt symud allan o'u cartrefi tra bo'r gwaith yn cael ei wneud. Os gofynnir iddynt symud, dyma brif bryderon tenantiaid:

• am ba hyd y bydd gofyn i bobl fyw mewn llety dros dro;
• lleoliad y llety a ddarperir; a
• manylion unrhyw iawndal a thaliadau ymyriad

Os yw tenantiaid yn gallu aros yn eu cartrefi yn ystod y gwaith, mae'r prif bryderon yn ymwneud â'r amser y bydd yn ei gymryd i wneud y gwaith, ac a fydd tenantiaid heb geginau neu ystafelloedd ymolchi yn ystod y gwaith. Yn benodol, mae tenantiaid yn poeni sut y bydd y gwaith yn effeithio ar y rheiny sy'n byw mewn tai gwarchod a pha drefniadau a wneir i gefnogi pobl hŷn i ymdopi tra bo'r gwaith yn cael ei wneud.

Pwynt Gweithredu 20
Mae angen darparu gwybodaeth yn gynnar ar lefelau lleol, i egluro:

- a fydd rhaid i denantiaid symud allan o'u cartrefi;
- os felly, am ba hyd y byddant mewn llety dros dro;
- lleoliad y llety dros dro; a
- pha daliadau ymyriad/iawndal fydd yn cael eu talu.

Os bydd pobl yn gallu byw yn eu cartrefi:
- a fyddant yn gallu defnyddio eu ceginau a'u hystafelloedd ymolchi;
- faint y bydd yn ei gymryd i wneud y gwaith; a
- pha gymorth a chefnogaeth y bydd tenantiaid hŷn yn eu cael a chan bwy.

<u>Dewisiadau i denantiaid</u>
Mae llawer o denantiaid yn dweud nad oes diddordeb ganddynt mewn ceginau ac ystafelloedd ymolchi newydd gan eu bod eisoes wedi gwario llawer iawn o arian yn gosod eu rhai eu hunain. Mae tenantiaid yn poeni y gellir gorfodi iddynt gael cegin newydd yn benodol, na fydd o'r un safon â'u cegin gyfredol efallai.

Byddai tenantiaid sy'n fodlon cael cegin ac ystafell ymolchi newydd yn hoffi clywed y bydd y rhain o ansawdd da, ac y bydd ganddynt ddewis o unedau a lliwiau.

Pwynt Gweithredu 21
Mae angen gwybodaeth yn gynnar, gan egluro'r amgylchiadau a'r meysydd lle caiff tenantiaid yr hawl i wrthod gwelliannau, a dewisiadau a fydd gan denantiaid wrth ddewis ceginau ac ystafelloedd ymolchi newydd.

Safonau gwaith
Mae tenantiaid yn awyddus i glywed y bydd gwaith gwella a gosodiadau newydd yn cael ei wneud i safon dda, ac na fydd contractwyr yn cael eu dewis ar sail cost yn unig.

Pwynt Gweithredu 22
Mae angen gwybodaeth sy'n nodi safonau ar gyfer y gwaith.

Contractwyr
Mae llawer o denantiaid yn credu y dylai contractwyr lleol a/neu staff a gyflogir yn uniongyrchol gan y landlord wneud y gwaith, ac y dylid datblygu cynlluniau prentisiaeth a hyfforddiant arall i sicrhau y gall pobl a chymunedau lleol elwa oherwydd y cynnydd mewn gwaith a chyflogaeth.

Pwynt Gweithredu 23
Mae angen gwybodaeth sy'n nodi:

- sut bydd y gwaith yn cael ei hysbysebu;
- y meini prawf ar gyfer dyfarnu contractau;
- pwy fydd yn dewis contractwyr; a
- pha gynlluniau prentisiaeth a hyfforddiant lleol a sefydlir.

Cod ymddygiad
Mae tenantiaid yn awyddus y dylid datblygu cod ymddygiad i sicrhau bod contractwyr yn peri'r ymyriad a'r cyfyngder lleiaf posibl pan fyddant yn gweithio yng nghartrefi tenantiaid.

Pwynt Gweithredu 24
Dylid rhoi manylion y cod ymddygiad i denantiaid a dylid datblygu'r cod mewn ymgynghoriad â chynrychiolwyr tenantiaid cyn i'r gwaith ddechrau.

Cysylltu
Mae tenantiaid yn awyddus i gael trefniadau cyswllt digonol yn ystod y gwaith, er mwyn i bobl gysylltu os bydd rhywbeth yn mynd o'i le.

Pwynt Gweithredu 25
Dylid darparu gwybodaeth sy'n nodi'r trefniadau cyswllt i denantiaid yn ystod y gwaith, gan gynnwys manylion cyswllt ar gyfer unrhyw swyddogion cyfrifol, clerc gwaith a chynrychiolwyr tenantiaid lleol.

Archwiliad
Mae tenantiaid yn awyddus y bydd archwiliad digonol o'r gwaith wedi'i gwblhau gan gynrychiolydd o sefydliad y landlord a chan archwilwyr-denantiaid.

Pwynt Gweithredu 26
Dylid darparu gwybodaeth sy'n nodi trefniadau i archwilio'r gwaith ar ôl ei gwblhau, pwy fydd yn cynnal yr archwiliadau, amserlenni ar gyfer cynnal archwiliadau a pha drefniadau a wneir i roi gwybod i denantiaid pryd bydd archwiliwr yn galw.

Gweithdrefn gwyno
Bydd tenantiaid eisiau gwybod sut y gallant gwyno os nad ydynt yn hapus gyda'r gwaith, yn ystod ac ar ôl gwelliannau i'w cartref.

Pwynt Gweithredu 27
Mae angen darparu gwybodaeth sy'n nodi'r weithdrefn gwyno, beth fydd yn cael ei wneud i unioni unrhyw gŵyn a wneir, ac i bwy y mae'r tenant yn cwyno os nad yw'n hapus gyda'r ymateb.